مرجعی جامع برای برقراری

DUMMIES

آداب معاشرت در محیط کار

به زبان آدمیزاد

سو فاکس

ترجمه‌ی آزیتا زمانی



هیرمند

کسب و کار

آداب معاشرت در محیط کار

به زبان آدمیزاد

آداب معاشرت در محیط کار

به زبان آدمیزاد

اثر سو فاکس

ترجمه‌ی آزیتا زمانی





آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد

سو فاکس

(مدیریت و کسب‌وکار)

Business Etiquette for Dummies

Sue Fox

مترجم: آزیتا زمانی

چاپ اول : ۱۳۹۰

صفحه‌آرایی : آتلیه‌ی هیرمند

طراحی جلد : کارگاه هیرمند

ویرایش: تحریریه‌ی انتشارات هیرمند

لیتوگرافی : ندای دانش

چاپ و صحافی: علامه طباطبایی

تیراژ : ۳۰۰۰ نسخه

قیمت : ۷۷۰۰ تومان

ISBN: 978-964-408-177-4

مرکز پخش: هیرمند ـ ۶۶۹۵۳۰۷۶/ تهران ـ صندوق‌پستی ۴۵۹-۱۳۱۴۵

www.hirmandpublication.com

سرشناسه : فاکس، سو، ۱۹۴۹ - م.
Fox, Sue

عنوان و نام پدیدآور :آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد/اثر سو فاکس؛ ترجمه‌ی آزیتا زمانی.

مشخصات نشر : تهران: هیرمند، ۱۳۸۹.

مشخصات ظاهری : ۴۰۰ص.

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۴۰۸-۱۷۷-۴

وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا

یادداشت : عنوان اصلی: Business etiquette for dummies, 2001

موضوع : آداب کسب و کار

شناسه افزوده : زمانی، آزیتا، ۱۳۵۵ - ، مترجم

رده‌بندی کنگره : ۱۳۸۹ ۴آ۲ف/HF۵۳۸۹

رده‌بندی دیویی : ۳۹۵/۵۲

شماره کتابشناسی ملی : ۱۸۱۵۹۵۷

درباره‌ی نویسنده

سو فاکس (Sue Fox)، مدیر Etiquette Survival, LLC، یک شرکت کالیفرنیایی‌الاصل در زمینه‌ی تحقیق و توسعه و نشر است. فاکس از سال ۱۹۹۴ اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی آداب معاشرت معاصر برای حرفه‌ای‌های کسب‌وکار و تجارت، مشاهیر و ستارگان، شرکت‌ها و مؤسسات آموزشی می‌نماید. پیش از آن، او در استخدام صنایع پیشرفته، با ده سال تجربه‌ی کاری در زمینه‌ی فروش و بازاریابی شرکت کامپیوتری اپل (Apple Computer, Inc)، بود.

شرکت اتیکت سروایوال تهیه‌کننده‌ی محصولات، سیستم‌های آموزشی، دوره‌های درسی خودآموز و فرصت‌های شغلی برای افرادی است که علاقه‌مندند که شرکت مشاوره‌ی آداب و معاشرت خودشان را بنیان‌گذاری کنند. علاوه بر آن، مواد آموزشی و درسی برای استادان حرفه‌ای و مدرسین شرکت‌ها که دوست دارند آموزش آداب و معاشرت تجاری را در سیلابس‌های فعلی تدریسشان بگنجانند، ارائه می‌کند.

فاکس نویسنده‌ی آداب و معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد است که توسط انتشارات وایلی (Wiley Publishing, Inc) به چاپ رسیده است. او تهیه‌کننده‌ی اجرایی آموزش‌های تصویری Etiquette Survival Video و Interactive DVD Series است که در آن پذیرایی و آداب معاشرت اجتماعی و چیدمان‌های مناسب میزهای پذیرایی برای بزرگسالان و نوجوانان را نشان می‌دهد. سو فاکس و اتیکت سروایوال در بسیاری از مطبوعات نظیر نیوزویک، فورچون، لس‌آنجلس تایمز، نیویورک تایمز، نیویورک پست، وال استریت ژورنال و... مطرح شده‌اند.

اعتبارات رسانه‌ای اتیکت سوروایوال که شامل مصاحبه‌های رادیویی و نمایش‌های تلویزیونی می‌شود توسط شبکه‌های تلویزیونی بوده است.

فاکس چندین شعبه‌ی مشاوران اتیکت سوروایوال (Etiquette Survival Consultants) را در داخل کشور و نیز خارج کشور در کانادا، استرالیا، هند، چین، ژاپن، سنگاپور، پورتوریکو و مالزی تأسیس کرده است. آدرس وب سایت او www.etiquettesurvival-inc.com است.

او به‌کرّات سفر کرده است و با فرهنگ‌های آسیایی و افریقایی به‌خوبی آشنایی دارد. او در زمینه‌های مشاوره‌ی تصویری و گریم و چهره‌پردازی نیز سابقه‌ی فعالیت دارد و به مدت بیست سال در صنعت مد تجربه‌ی مادلینگ داشته است.

فاکس ساکن لاس گیتس (Los Gatos) کالیفرنیا است و مادر دو پسر بزرگسال به نام‌های استفان و ناتان (Stephen and Nathan) می‌باشد.

تقدیم‌نامه

مایلم مراتب تقدیر و تحسینم را به گروه فوق‌العاده‌ام در هانگری مایندز (Hungry Minds. Inc) ابراز دارم. پس از آن قدردانی من نثار سردبیر دست‌یافته‌هایم، هالی مک‌گوایر (Holly McGuire) برای حمایت همیشگی و اعتقادش به ارزش این کتاب می‌شود. از سردبیر پروژه‌ام، تیم گالان (Tim Gallan)؛ سردبیرهای کپی، بن ناس‌باوم (Ben Nussbaum) و تامی کستل‌من (Tammy Castleman)؛ نگاره‌گر و تصویرپرداز، لیز کورتزمن (Liz Kurtzman)؛ مسئول هماهنگی پروژه، نانسی ریوز (Nancee Reeves)؛ و کاریکاتوریست، ریک تننت (Rich Tennant)؛ و مدیر تبلیغات لیندسی مک‌گرگور (Lindsay MacGregor) بسیار ممنونم. دلم می‌خواهد مراتب احترام و تحسینم را به نویسندگان پرین کانینگهام (Perrin Cunningham) و لارا جانستون (Laura Johnston) برای مشارکت خلاقانه، هوش و فداکاری‌شان و نیز دوست و همکارم جوئی گرگوری (Joie Gregory) برای پیشنهادات ارزشمند و ویرایش فنی فوق‌العاده‌اش تقدیم کنم.

عمیق‌ترین سپاسگزاری من نثار خانواده‌ی فوق‌العاده و دوستان مهربان و باگذشتم می‌شود!

از صمیم قلب برای حمایت عاشقانه، احترام و به‌ویژه برای تشویق و دلگرمی همیشگی‌تان ممنونم. همگی‌تان را دوست دارم.

در آخر، من قدردان شبکه‌ی همواره در حال رشدی از انسان‌های فوق‌العاده‌ای هستم که در طی مسیر ملاقات می‌کنم که به کتاب‌ها، دوره‌های آموزشی کسب‌وکار من با آنچنان گرمی و شور و شوقی پاسخ می‌دهند. خوانندگان، همکاران، موکلان، دانشجویان و مشاورین اتیکت سوروایوال، از همه‌ی شما متشکرم که به من یادآوری کردید که بهترین شیوه‌ی تدریس، به‌کارگیری مثال‌ها است.

سو فاکس

فهرست کوتاه

فهرست تفصیلی

مقدمه

در آستانه‌ی ورود به هزاره‌ی سوم، آیا دلیلی برای آموختن آداب معاشرت و تشریفات وجود دارد؟ قطعاً بله! با وجود تغییرات چشمگیر کار و زندگی ما نسبت به هزار سال پیش، در دنیای امروز هنوز هم مانند گذشته، رعایت آداب معاشرت، ضروری است. در واقع، دانستن این نکته که چطور باید با هم به‌خوبی رفتار کنیم، از گذشته حیاتی‌تر است. در سی سال اخیر، دگرگونی‌های بنیادینی در ترکیب نیروی کار و شیوه‌های تجارت صورت گرفته که منجر به تغییر دائمی برخی از قواعد و قوانین شده است.

با امتحان رفتار مناسب در دنیای کار، می‌توانیم ببینیم رفتار مناسب چطور هم برای ما و هم برای اطرافیانمان سودمند است. شیوه‌ی نگاه، صحبت، راه رفتن، نشستن، ایستادن، خوردن، و به عبارت دیگر، معرفی شما از خودتان، معرف شخصیت شما و تأثیری است که بر دیگران می‌گذارید. این مسائل نه‌تنها در زندگی شخصی شما، که در زندگی حرفه‌ای‌تان نیز حائز اهمیت است.

شغل مطلوب و موفق الزاماً نصیب کسانی نمی‌شود که بیشتر یا سخت‌تر از بقیه کار می‌کنند، یا مهارت‌های فنی و تخصصی زیادی دارند. در اقتصاد نوین، ایجاد فرهنگ رفتاری مناسب بیشترین اهمیت را دارد. بی‌تکلّفی به معنای گستاخی و بی‌ادبی نیست و رفتار خشک و ملال‌آور هم به معنای رسمی بودن نیست. شرکت شما چه ساده و چه معتبر باشد، خویشتنداری و احترام به دیگران تأثیر بسزایی در فعالیت‌تان خواهد داشت و این عرصه‌ی رقابتی نوظهور است!

اصول آداب معاشرت کمابیش همه‌جا مشابه است تمام نکات مقدماتی آن را به خاطر می‌آورید، این‌طور نیست؟ موقعیت‌های بسیاری هم وجود دارد که لازم است دوباره تعریف و درباره‌ی آن‌ها تجدید نظر شود. چطور رفتار خوب و پسندیده را در محیط کارتان اشاعه می‌دهید؟ چگونه حسن نیت و موفقیت را میان همکاران و مدیران خود ترویج می‌کنید؟ با مسائلی مثل جنسیت، نژاد و تبعیض جنسی در محیط کار چطور کنار می‌آیید؟ قواعد و اصول نوین برای مصاحبه، مدیریت، و تغییر شغل چیست؟ آیا قوانین جدیدی برای شیوه‌های لباس پوشیدن و آرایش ظاهری و طرز گفتگو با همکاران، مشتریان و رؤسا وجود دارد؟ قواعد نو برای سرگرمی‌های شغلی، هم‌اندیشی‌ها، نمایشگاه‌های تجاری و سفرهای کاری چیست؟

همچنین، به تأثیر شگرف رایانه‌ها و اینترنت بر شیوه‌های کسب‌وکار بیندیشید! چه در گرداب فناوری‌های نوین کار کنید و چه در گردباد کسب‌وکار دور از فناوری‌های پیشرفته، عصر اطلاعات و فناوری‌هایش بر بسیاری از کسب‌وکارها تأثیر پایدار گذارده است. قواعد آداب معاشرت برخط (online) کدام است و چگونه می‌توان از تلفن همراه، رایانه‌های دستی، پیجرها، رایانه‌های جیبی و کنفرانس‌های ویدئویی استفاده کرد؟ استفاده از فناوری‌های جدید مستلزم دانستن آداب معاشرت جدید است.

مهارت در ارائه‌ی رفتار خوب نقشی انکارناپذیر در توسعه و پیشرفت شغلی شما دارد. رفتار خوب و رعایت آداب معاشرت نه‌تنها به اعتبار شما می‌افزاید، بلکه از شما نماینده‌ای استثنایی و فوق‌العاده برای شرکت‌تان می‌سازد. داشتن این مهارت‌ها غالباً به این معنی است که به جای درجا زدن در شغل فعلی‌تان به شغل جذابی دست یابید یا فرصت شروع فعالیت جدیدی را پیدا کنید. حتی می‌توانید در حرفه و شغل خود برای دیگران الگو شوید و تمام این‌ها حاصل رفتار استاندارد احترام‌آمیز و مهربانی با دیگران است. اطرافیانتان این رفتارها را تحسین و از شما تقلید می‌کنند.

رعایت آداب معاشرت اکنون هم اهمیت حیاتی و ثابت‌شده‌ای در فعالیت‌های کاری و رشد حرفه‌ای ما دارد و هم در پیشرفت فردی نیز نقش مهمی ایفا می‌کند. تمدن همه‌گیر ما را از شر نگرانی در این مورد راحت کرده است که در موقعیت‌های پیچیده‌ی اجتماعی و کاری چه باید بکنیم. وقتی رفتارهای خوب بخشی از هویت ما می‌شود، زمینه‌ای فراهم می‌آید که بر ترس‌ها، نگرانی‌ها و تنش‌هایمان چیره شویم. بیشتر از آن، رعایت آداب معاشرت به ما کمک می‌کند تا با درک اهمیت دیگران راه‌هایی برای حضور در صحنه‌های گوناگون پیدا کنیم و در آن‌ها باری بر دوش دیگران نباشیم.

در هفت سال اخیر، سعی ما بر این بوده است که آداب معاشرت معاصر را در کلیه‌ی عرصه‌های کار و زندگی به مردم آموزش دهیم. مشتریان ما از شرکت‌های نوپا، اتحادیه‌های بزرگ و مدارس خصوصی و دولتی هستند. ما مشتریان روستایی و شهری را در کنار هم داریم و گروه‌های متعدد مردم و دانشجویان را در سراسر دنیا آموزش داده‌ایم. در چند دهه‌ی گذشته، شاهد تغییرات شگرف با تعاریف روشن بوده‌ایم و طبعاً رفتارهای اجتماعی و کاری حسّاس هم مانند گذشته از این تغییرات در امان نبوده‌اند. اینکه بدانید چطور باید متین و حرفه‌ای رفتار کنید، موضوع پیش‌پاافتاده‌ای نیست. آداب معاشرت و دستورالعمل‌ها در دنیای کار و تجارت امروز واقعاً مهم است. هوش و ذکاوت کارمندان به اندازه‌ی آداب معاشرت و رفتار آنان اهمیت ندارد، زیرا بی‌ادبی و رفتارهای ناموقرانه در نگاه اول روی مشتریان و همکاران تأثیر منفی خواهد گذاشت.

ســو، مدیر اتیکت سرویوال، نویسنده‌ی کتاب آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد است. او مدیر تولید اتیکت سرویوال کیت، هم هست که تولیدکننده‌ی نوارهای آموزشـــی ویدئویی و برنامه‌های کلاس‌های آموزشـــی درباره‌ی اصول غذا خوردن و پذیرایی و نیز آداب معاشرت اجتماعی است.

درباره‌ی این کتاب

آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد شما را در فراگیری قواعد جدید آداب معاشرت در دنیای تجارت راهنمایی می‌کند. به‌زودی درخواهید یافت که رفتار خوب مفهومی فراتر از رعایت ظاهری آداب اجتماعی دارد. درمی‌یابید که مهربانی و نزاکت احساساتی صادقانه و پاک است که از قلب انسان نشأت می‌گیرد.

هدف اصلی ما در این کتاب فقط پاســخ به چرایی و چگونگی‌های آداب معاشـــرت و تشریفات نیست، بلکه می‌خواهیم نشان دهیم ماهیت آداب معاشرت در حقیقت چیزی جدا از روش زندگی نیست. کسی که به نیازهای دیگران توجه مؤکد کند، به تحول مثبت روحی آنان به‌وضوح پی می‌برد. انسان خوش‌رفتار کسی است که همواره سعی می‌کند سخاوتمند و مراقب احساسات دیگران باشد.

بنابراین بعضی رفتارهای مثبت را فرا بگیرید ـــ و از آن‌ها در جهت ارتقای شغلی خود اســـتفاده کنید! با خواندن این کتاب رفتارهای خوبی را کشف می‌کنید که تاکنون بی‌مورد ابراز می‌شدند. چه بسا با مطالعه‌ی این کتاب نکاتی را برای استفاده در زندگی کاری خود فرا بگیرید و همین‌طور که کتاب را مطالعه می‌کنید، به رفتار فعلی خود در محل کار، و جایی که می‌توانید رفتار خود را بهبود بخشید، نمره بدهید.

هرگز برای آموختن آداب معاشـــرت نه خیلی زود است نه خیلی دیر. هرکس برای موفقیـــت به کنش متقابل با دیگران نیاز دارد. این کتاب برای تازه‌واردان دنیای کار و تجارت راهنمای فوق‌العاده‌ای اســـت، درعین‌حال به کسانی هم که سابقه‌ی کاری بیشـــتری دارند و عمری را در محیط کاری‌شان سپری کرده‌اند کمک می‌کند تا بر اغتشاشات و پیچیدگی‌های تعاملات اجتماعی در تجارت نوین چیره شوند.

ممکن اســـت از این کتاب به‌عنوان مرجع استفاده کنید، فقط بخش‌هایی را مطالعه کنید که به آن علاقه‌مندید. می‌توانید از آخر یا وسط کتاب شروع کنید. امیدوارم از تعصب‌گرایی و اظهارنظرهای متعصبانه پرهیز کرده باشم، اما نکاتی وجود دارد که به نظر من بسیار مهم است، و به همین دلیل آن‌ها را تکرار کرده و رویشان تأکید کرده‌ام. این کتاب درباره‌ی برخی از مشکلات زندگی بحث می‌کند. مباحث مهم را نمی‌توان

ناچیز و بی‌اهمیت تلقی کرد، اما دلم نمی‌خواهد در جاهای غیرضروری هم، بیش از اندازه جدیت به خرج دهید. به خاطر داشته باشید: «در زندگی همیشه باید به جلو نگاه کرد و پیش رفت، اما باید گذشته را هم درک کرد و از آن درس گرفت.»

محتـــوای این کتاب بیش از آنکه عمیق باشـــد، گســـترده و متنوع اســـت. تلاش کـــرده‌ام تا حد امـــکان کلیه‌ی جوانب و نکات ریزی را در آن بگنجانم که در آداب معاشـــرت در دنیای کار و تجارت وجود دارد. تابه‌حال کتابی به چاپ نرســـیده که دربرگیرنده‌ی همه جزئیات باشـــد. از شـــما می‌خواهم برای افزودن دانش خود در زمینه‌ی اصول و قوانین آداب معاشرت با من همراه شوید. شاید پس از مطالعه‌ی ایـــن کتاب علاقه‌مند شـــوید که برای تکمیل دانســـتنی‌های خـــود در این زمینه کتاب‌های دیگری نیز بخوانید.

ساختار کتاب

این کتاب به هفت بخش و بیســـت و چهار فصل تقســـیم شده است. برای اطلاعات بیشتر هم در بین فصل‌ها ارجاعات لازم را آورده‌ایم.

بخش اول: مراقبت از خود در دنیای کار و تجارت

این همه هیاهو برای یادگیری و رعایت آداب معاشرت در دنیای کار و تجارت به‌خاطر چیست؟ آیا واقعاً دانستن آداب معاشرت باعث پیشرفت کاری شما می‌شود؟ در بخش ۱، به این سؤالات پایه پاسخ می‌دهیم و رمزهای موفقیت را در برقراری ارتباط و مشارکت مثبت و مؤثر با دیگران، چه افراد بالادست و چه زیردست شما در هرم سلسله‌مراتب اداری، یـــاد می‌دهیم. همچنین به تنوع فرهنگـــی در محیط‌های کاری می‌پردازیم. بالاخره، درباره‌ی ظاهر، میزان اهمیت آن، برداشت مردم از شیوه‌ی لباس پوشیدن و حالات بدنی شما و اینکه برای داشتن ظاهر موجه و آراسته چه باید بکنید سخن خواهیم گفت.

بخش دوم: گشایش باب گفتگو و ارتباط

«ما نتوانستیم با هم ارتباط برقرار کنیم.»

چند بار این جمله را شنیده‌اید؟ نحوه‌ی ارتباط، کلید برقراری رابطه‌ی انسانی چه در زندگی حرفه‌ای و چه در زندگی شخصی است. در بخش دوم به شما کمک می‌کنیم تا بر چالشی چیره شوید که به‌دفعات با آن برخورد می‌کنید: ملاقات و سلام‌وعلیک با

دیگران. بسیاری از ما در جلسات معارفه دچار مشکل می‌شویم، ما به شما می‌آموزیم که راه درست معرفی کسی به کس دیگر کدام است، چطور باید از عناوین استفاده کرد، و صمیمانه دست دادن چقدر اهمیت دارد. سپس به شما نکاتی درباره‌ی بحث‌های کاری می‌آموزیم که همه می‌خواهند در آن شرکت کنند.

مکالمه‌ی تلفنی نیز از موقعیت‌هایی است که در آن ممکن است آداب رفتاری فراموش شود، بنابراین، به شما خواهیم آموخت که هنگام سخن گفتن و گوش کردن در مکالمات تلفنی باید چه ملاحظاتی را در نظر گرفت. شما فنون جدیدی را برای استفاده از پیام‌گیر تلفنی، انتظار مکالمه، شماره‌گیر تلفن، تلفن آیفون‌دار، تلفن‌های همراه و پیجرها خواهید آموخت. سپس، نگاهی به مکاتبات خواهیم کرد. درنهایت هم بخش را با پرداختن به ارتباطات اینترنتی به پایان می‌رسانیم.

بخش سوم: غلبه بر چالش‌های بزرگ آداب معاشرت در محل کار

در هر محیط کاری ــ حداقل یک آدم مشکل‌دار وجود دارد. چطور باید با این شخص کنار آمد و بر او پیروز شد؟ چه راه‌هایی برای برخورد با افراد مشکل‌دار وجود دارد؟ در بخش سوم، راهکارهایی را ارائه می‌کنیم تا شما را در برابر این مشکلات حفظ کند. همچنین با بررسی برخوردهای کاری به شما کمک می‌کنیم تا تصمیم بگیرید کِی و چطور باید درگیر این برخوردها شوید. سپس، درباره‌ی تنش و اینکه وقتی دچار فشارهای روحی و عصبی هستید چطور خونسردی خود را حفظ کنید، بحث می‌کنیم. درباره‌ی برخی تنگناهای اخلاقی که هنگام کار ممکن است پیش بیاید، صحبت می‌کنیم و راه‌های درست و نادرست برخورد با این‌گونه تنگناها را نشان می‌دهیم.

بخش چهارم: تفریحات و سرگرمی در محیط کار

امروزه سرگرمی‌های کاری مفهومی فراتر از مهمانی‌های سنتی شام است که برای مقاصد کاری برگزار می‌شود. نظرتان درباره‌ی بازی گلف، صخره‌نوردی، و کایت‌سواری چیست؟ در بخش چهارم، به شما آداب معاشرت واقعی را، از چیدمان میز گرفته تا توضیحات درون‌سازمانی، خواهیم آموخت. سپس، وارد مهمانی‌های درون شرکت خواهیم شد. آیا باید در مهمانی‌ها هدیه‌ای بدهید؟ اگر بله، چه هدیه‌ای؟

فصل پنجم: آداب معاشرت در جلسات و قواعد حاکم بر اتاق هیئت‌مدیره

جلسات فرصتی برای مردم ایجاد می‌کنند تا همدیگر را ارزیابی کنند، پس از قضاوت به یکدیگر تلفن بزنند و تصمیم بگیرند برای تکمیل گروهشان از چه کسانی دعوت به کار کنند. در بخش پنجم به شما کمک می‌کنیم در اتاق هیئت‌مدیره بدرخشید. به نکات کلیدی گردهمایی‌های گروهی شامل آخرین اطلاعات ویدئویی یا تله‌کنفرانس‌ها ــ از چیدمان صندلی‌ها تا طرز نشستن در یک جلسه، خواهیم پرداخت. سپس رهنمودهای عقلانی در باب نمایشگاه‌های تجاری و کنفرانس‌ها و نحوه‌ی معرفی خود و شرکت‌تان به بهترین وجه ارائه خواهیم کرد. در نهایت، نشان می‌دهیم که اگر مسئولیت برنامه‌ریزی برای مراسم ویژه‌ای به عهده‌ی شما گذاشته شد، چه باید بکنید. به شما صورت‌های رسیدگی (check lists)، نظریات خلاق و سازنده، و تمام اطلاعاتی را که برای تضمین موفقیت‌تان در برگزاری مراسمی این‌چنینی نیاز دارید، ارائه خواهیم کرد.

فصل ششم: جهانی شوید: رفتارهای دنیای کوچک

به همان نسبت که بیشتر و بیشتر کار می‌کنیم و با همکاران خود در سراسر جهان تماس می‌گیریم، ارتباطات و مسافرت‌های کاری ما نیز افزایش می‌یابد. باید یاد بگیرید که در شهر بویس چگونه رفتار کنید و در بمبئی چطور. در بخش ششم، نکاتی را آورده‌ایم که در سراسر دنیا به دردتان می‌خورد. از سفر با هواپیما گرفته تا اینکه چه چیزهایی با خود ببرید و چطور در آنجا صحبت کنید؛ به شما اطلاعاتی خواهیم داد تا سفرهای تجاری و مأموریت‌های کاری بین‌المللی‌تان را با موفقیت به پایان برسانید.

فصل هفتم: ده تایی‌ها

این بخش جایی است که در آن بهترین توصیه‌ها و رهنمودهای ما را، در قالب نکات فشرده خواهید یافت. با ده مدیر اجرایی درباره‌ی آداب معاشرت مصاحبه کرده و پاسخ‌های آنان را در این بخش گنجانده‌ایم. همچنین ده نکته‌ی آزموده‌شده و حقیقی را در باب آداب معاشرت و ارتباطات برشمرده‌ایم.

علایم استفاده‌شده در این کتاب

از تصاویر کوچکی برای تقسیم‌بندی نوع اطلاعاتی که در این کتاب داده می‌شود، استفاده کرده‌ایم. معنای هر تصویر به شرح زیر است:



به معنی داستانی است که به توضیح ماجرا کمک می‌کند.



این علامت به معنی دقت بیشتر است.



این اشتباهات را هرگز مرتکب نشوید.



این پیام را همیشه به خاطر بسپارید.



نکات کوچکی که درک مطلب را آسان‌تر می‌کند.

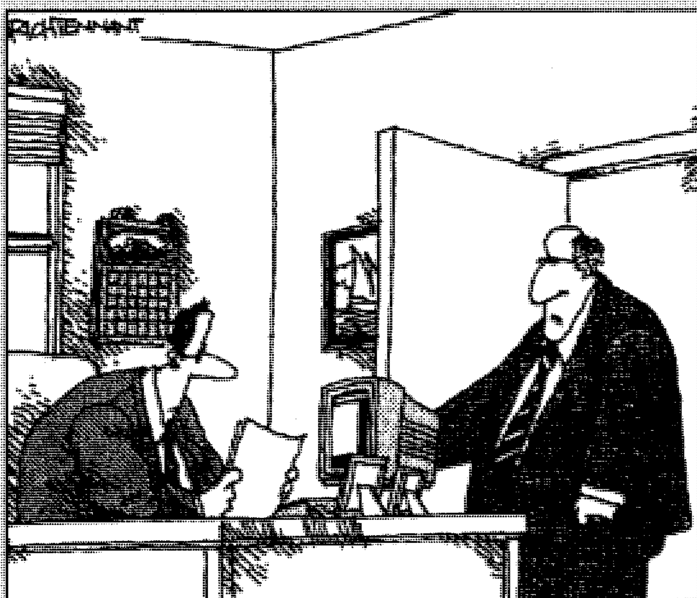
از اینجا به کجا خواهیم رفت؟

پس از این مقدمه اصل مباحث گسترده‌ی کتاب آغاز می‌شود. امیدوارم همان‌طور که کتاب را مطالعه می‌کنید، ایده‌ها و اطلاعاتی را جمع‌آوری کنید که درنهایت به شما کمک کند تا هنگام برخورد با دیگران، ضمن ملاحظه‌ی آنان، خودتان باشید. با بیشترین آگاهی و هوشیاری شروع کنید و به خواندن ادامه دهید!

بخش ۱

مراقبت از خود،
در دنیای کار و تجارت

موج پنجم اثر ریک تینت



«آیا بیمه‌ی ما ملاقات با مایک والیس را هم پوشش می‌دهد؟»

در این بخش...

به مجموعه پرسش‌های اولیه و اساسی پاسخ خواهیم گفت و اسرار چگونگی مشارکت اجتماعی مؤثر و مثبت در محیط شرکت و ایجاد روابط خوب با دیگران را، شامل آن‌هایی که در هرم اداری بالادست شما هستند و آنان که زیردست شما کار می‌کنند، یاد می‌گیریم. همچنین به تفاوت‌های فرهنگی در محیط کاری خواهیم پرداخت. درنهایت درباره‌ی ظاهر فردی، و اینکه این مسئله تا چه حد حائز اهمیت است، صحبت می‌کنیم. می‌گوییم که مردم از نحوه‌ی پوشش و زبان بدن شما چه نکاتی را درمی‌یابند و برای اینکه همیشه از مزایای داشتن ظاهری آراسته و برازنده بهره‌مند شوید، چه باید بکنید.

فصل ۱

خوش‌رفتاری شما برای شرکت سودمند است ـــ شرکت خود شما!

در این فصل

- آشنایی با آداب معاشرت در دنیای امروز
- گشاده‌رویی و رعایت آداب معاشرت در محل کار
- نماینده‌ی خوب شرکت‌تان باشید
- رفتار نمونه

خوش‌رفتاری و گشاده‌رویی در محیط کار به اندازه‌ی جاهای دیگر مهم است: خوش‌رفتاری نمایانگر آن است که قادرید خود را کنترل کنید، متمدن و بانزاکت هستید، مراقب احساسات دیگرانید و به مردم احترام می‌گذارید. شرکتی را تصور کنید که بر مبنای ادب و نزاکت تأسیس شده است!

جدا از اینکه شرکت شما در چه زمینه‌ای فعالیت می‌کند، داشتن رفتار خوب مهم است، زیرا نشان می‌دهد که رفتار خود را به‌خاطر دیگران کنترل می‌کنید و به همین دلیل روابط اجتماعی میان شما و افرادی‌که با آنان در ارتباط هستید ارتقا می‌یابد. قوانین جزایی و مدنی تا حد زیادی در تعریف چارچوب اولیه و اساسی رفتارهای اجتماعی صحیح نقش دارند. چارچوب تعریف‌شده برای کنار آمدن با دیگران که آداب معاشرت نامیده می‌شود ــ مانع بروز برخی رفتارهای ناخوشایند می‌شود.

آداب معاشرت و خوش‌رفتاری «دستورزبان» تعاملات اجتماعی است. دستورزبان به شما کمک می‌کند که واژگان و جمله‌ها را درستی ادا کنید تا مردم به‌آسانی متوجه منظور شما شوند. دستورزبان به دیگران کمک می‌کند تا بی‌توجه به ظاهر و نوع چیدمان جمله مفهوم و محتوای سخن گوینده را درک کنند. همین مسئله دقیقاً درباره‌ی آداب معاشرت نیز صدق می‌کند. آداب معاشرت به شما کمک می‌کند تا به گونه‌ای پذیرفتنی و معقول رفتار کنید که دیگران بی‌توجه به ظاهر شما، به آنچه

می‌گویید گوش بسپارند. به عبارت دیگر، رعایت درست آداب معاشرت و آراسته بودن، مثل دستور زبان صحیح، در شما جاری می‌شود و رفتار شما را طبیعی و پذیرفتنی می‌نماید، بی‌آنکه خود دیده شود.

کار جدید، آداب معاشرت جدید

چهل سال پیش، آداب معاشرت حرفه‌ای در امریکا عمدتاً شامل دو دیدگاهِ احترام و رفتار جوانمردانه با زنان و تعصب در مورد رنگین‌پوستان و خارجی‌ها بود. این دیدگاه‌ها امروزه دیگر پذیرفته نیست. علاوه بر آن، بعضی از کودکان با این طرز تفکر اشتباه بزرگ شدند که آداب معاشرت با «تظاهر نکردن و طبیعی رفتار کردن» منافات دارد. نتیجه‌ی چنین دیدگاهی این بود که، در دهه‌های ۱۹۷۰، ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ مردم در تعریف آداب معاشرت و اینکه اساساً چنین چیزی لازم است یا نه دچار سردرگمی شده بودند. در سال‌های اخیر مردم دریافته‌اند که رعایت آداب معاشرتِ حرفه‌ای هنوز ضروری است و بدون احترام افراطی یا تعصب غلوآمیز هم می‌توان به ابراز آن پرداخت.

آداب معاشرت حرفه‌ای جدید، هنوز بقایای تشریفات نظامی و سلسله‌مراتب اداری را در کُنه خود حفظ کرده است، اما دیگر جنسیت و نژاد جایگاهی در آن ندارد. به علاوه، امروزه آداب معاشرت حرفه‌ای دیدگاهی جهانی دارد. نتیجه‌ی آن شبکه‌ی پیچیده‌ای از تشریفات است که به رغم پیچیدگی (که ما در این کتاب سعی کرده‌ایم از آن دوری کنیم) از یک اصل پایه‌ای و ساده پیروی می‌کند:

«در برخوردهای اجتماعی، تا جایی که ممکن است از رفتارهای توهین‌آمیز اجتناب کنید، به دیگران احترام بگذارید و به آنان کمک کنید تا در کنار شما احساس راحتی و آرامش کنند.»

داستان زیر حکایت مستندی است از مدیرعامل دنور (Denver) که در آن به افرادی می‌پردازد که با فراموش کردن آداب معاشرت، خود را به دردسر انداخته‌اند.



اسکات مهندس یک شرکت بین‌المللی بود، روزی رئیس او را برای دیدن سه نفر از بهترین مشتریان شرکت به رستوران گران‌قیمت و شیکی دعوت کرد؛ مشتریانی از بمبئی، جاکارتا و بوستون. اسکات تی‌شرت و شلوار جین پوشیده بود و یک جفت کفش ورزشی به پا داشت، هنگام سلام‌وعلیک و خوشامدگویی به مشتریان دوستانه به پشتشان زد و همه را «دوست من» خطاب کرد. وقتی‌که مشغول صحبت بودند، ناگهان حرفشان را قطع می‌کرد و قبل از صرف یک استیک بزرگ نیم‌پز

تشریفات نظامی و آداب معاشرت حرفه‌ای

آداب معاشرت حرفه‌ای ریشه در تشریفات نظامی دارد. مانند نظام، نقش سلسله‌مراتب اداری اساساً با ساختار و فرهنگ سازمانی درآمیخته است. حتی وقتی که مانند بسیاری از شرکت‌های اقتصادی جدید، سلسله‌مراتب به حداقل ممکن کاهش می‌یابد، دیدگاه مشتری‌مداری جای مدیرمداری را می‌گیرد و مهم‌تر از آن می‌شود.

رتبه‌ی کاری تحت‌تأثیر عواملی چون تجربه، ارشدیت، و ارتقای شغلی دست‌به‌دست می‌شود. در مجموع فرض می‌کنیم که هرچه تجربه‌ی بیشتری کسب کنید، قضاوت‌تان بهتر می‌شود و در نتیجه می‌توانید مسئولیت‌های اجرایی مهم‌تری را عهده‌دار شوید. و دقیقاً در نظام، سیستم طوری طراحی شده است که داشتن مسئولیت اجرایی مهم‌تر نیازمند تمکین و احترام بیشتر مقامات پایین‌تر است. در روابط کاری اصلاً عجیب نیست که کارمند یا کارگر مقامات مافوق خود را الزاماً با عنوان «آقا» یا «خانم» خطاب کنند. در نظام نیز افسران ارشد را با عنوان و درجه‌ی نظامی‌شان خطاب می‌کنند.

اما نفوذ تشریفات نظامی در سیستم آداب معاشرت حرفه‌ای فراتر از خطاب مافوق‌ها با عناوینشان است. در بسیاری از شغل‌ها، مسئولیت اجرایی تفرعنی را با خود به همراه می‌آورد که زیردست‌ها فاقد آن هستند. مقامات ارشد مشخصاً بر اساس رأی و صلاحدید شخصی خود برنامه‌ی کاری روزانه‌شان را تنظیم می‌کنند نوعاً عضو باشگاه‌های خاصی‌اند و سفرهای تفریحی در برنامه‌شان گنجانده می‌شود. از تصمیم‌گیری‌های جزئی و بی‌ارزش معافند. همه‌ی این مزایا و امتیازات ویژه عیناً در نظام نیز دیده می‌شود.

(آبدار) دو لیوان نوشیدنی سفارش داد. روز بعد، اسکات دیگر مهندس آن شرکت بین‌المللی نبود.

در تجارت، این وظیفه‌ی شماست که مشتری خود را ارزیابی کنید و تفاوت انتظارهای خاص او را در فرهنگ‌های گوناگون در نظر بگیرید. بسیاری از هندی‌ها گاو را حیوان مقدسی می‌شمارند، بسیاری از اندونزیایی‌ها مشروبات الکلی نمی‌نوشند و بسیاری از بوستونی‌ها انتظار دارند که صمیمانه دستشان را بفشارید و آنان را به نام بخوانید. این وظیفه‌ی شماست که از رئیس خود سؤال کنید که برای ناهار چه لباسی می‌پوشد و شما هم از او تقلید کنید. نگذارید که رفتار شما بر روابط شرکت شما با مشتریانش تأثیر نامطلوب و مخرب بر جای گذارد ـــ خودتان ارزش کارتان را دریابید.

حال از قول یک وکیل داستانی را بخوانید که در آن به وجود برخی از اختلاف نسل‌ها در محیط کار اشاره شده است.



ژوزف متصدی پذیرش یکی از شعبه‌های اصلی دفتر وکالتی در فیلادلفیا بود. یکی از مسن‌ترین مشتریان دفتر وکالت وارد سالن شد. به جای اینکه به او بگوید «صبح به خیر

خانم بلوبلاد»، تصمیم گرفت صمیمیت بیشتری به خرج دهد و عبارتی را به کار برد که سالیان سال کارمندان پیش از او به‌عنوان سلام و خوشامدگویی به او استفاده کرده بودند، و گفت: «سلام موریل، اوضاع چطوره؟» خانم بلوبلاد فوراً تصمیم گرفت که امور حقوقی خود را به دفتر وکالت دیگری ارجاع دهد. به یکی از شرکا گفته بود که ژوزف چندان مؤدب و بانزاکت نیست.

رعایت نکردن آداب معاشرت همیشه هم خیلی زود به چنین عواقب سختی نمی‌انجامد، اما تکرار چنین خطاها و لغزش‌هایی به بدنامی، بی‌اعتباری و تنزل شغلی منجر می‌شود.

چند نسل قبل، دانشگاه‌ها و شرکت‌های بزرگ به دانشجویان و کارمندان خود آداب معاشرت می‌آموختند. در آموزش‌های مدیریتی، شرکت‌ها باید آداب معاشرت را در برنامه‌ی خود قرار می‌دادند تا پرسنل مهارت‌هایشان را در زمینه‌ی معرفی رؤسا، غذا خوردن، پوشش اداری، و مکاتبات افزایش دهند. بسیاری از دانشجویانِ جامعه‌ی دانشجویان شرق امریکا (Ivy League) دوره‌ی آداب معاشرت را در رستوران‌ها، اتحادیه‌ها و کلوپ‌های خیریه فرا گرفتند.

در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰، دوره‌های آداب معاشرت به‌ندرت در برنامه‌ی آموزش‌های مدیریتی گنجانده شد و بسیار کمتر در مفاد درسی دانشگاه‌ها دیده شد.

اما این روال رو به تغییر است. به موازات تغییرات شگرفی که در دنیای تجارت و کار صورت می‌گیرد، این باور در حال جا افتادن است که آموزش آداب معاشرت موجب ارتقای بهره‌وری، رضایتمندی پرسنل، حفظ نیروی کار و جلوگیری از استعفاهای بی‌رویه و رشد تجارت به کمک تک‌تک افراد می‌شود.

در دنیای تجارت امروز، مدیران ۲۵ ساله با سرپرستان و مدیرهای ۴۸ ساله و ۷۲ ساله به مذاکره می‌نشینند، درحالی‌که اغلب دارای شکاف فرهنگی بسیار وسیعی با یکدیگرند. خوش‌رفتاری هرگز تا این حد ضروری نبوده است. حساسیت احترام به دیگران فقط شامل پرسنل تازه استخدام شده نمی‌شود، بلکه همه ــ از بالاترین مقام اجرایی تا مسئولان فروش تازه‌وارد ــ همه و همه نیاز به آموختن و رعایت آداب معاشرت دارند.

اهمیت رفتار و طرز برخورد در محل کار

آداب معاشرت حرفه‌ای در ایجاد محیط کاری هماهنگ و مطلوب و برای معرفی شرکت شما به بهترین وجه ممکن اهمیت حیاتی دارد. اگرچه بسیاری از مردم

مهارت‌های فنی و هوش را مهم‌ترین امتیاز برای کسب موقعیت شغلی می‌دانند، اما به نظر بسیاری از کارفرمایان توانایی کنار آمدن با همکاران و مشتریان و داشتن برخورد مناسب با آن‌ها ویژگی مهم‌تری است. جان راکفلر زمانی گفته بود: «من به کارمندی فرصت شغلی می‌دهم که بیشتر از هر توانایی و مهارت دیگری، این توانایی را داشته باشد که بهتر و بیشتر با مردم کنار بیاید.»

رفتار نیک این نیست که، مثل ماشین‌های مکانیکی، با زور بازو به اصلاح دیگران بپردازیم. خوش‌رفتاری در درجه‌ی اول و بیش از هرچیز دیگر به یک چیز وابسته است: احترام به دیگران و رفتار توأم با ادب و مهربانی با آنان.



در محل کار، برای داشتن حُسن رفتار باید چند اصل را به موازات هم رعایت کنید:

- ✓ احترام به فرهنگ حاکم بر محیط کار. اگر فرهنگ شرکت شما بسیار سنتی است، کت و شلوار شیک گران‌قیمت نپوشید.
- ✓ به رتبه و مقام افراد احترام بگذارید. بسیاری از شرکت‌ها سلسله‌مراتب اداری دارند. با سلسله‌مراتب اداری محیط کار خود آشنا شوید و بدانید هر سطح آن از شما چه رفتار و سلوکی می‌طلبد.
- ✓ آداب‌دان باشید و به حریم دیگران احترام بگذارید. اگرچه آن‌ها همکاران شما هستند، باید مرزهای خصوصی و شخصی زندگی آن‌ها را تشخیص بدهید و وارد حریم آن نشوید. از صمیمیت بیجا و ناخواسته پرهیز کنید.
- ✓ به دیدگاه دیگران احترام بگذارید و در مقابل مخالفت‌ها محترمانه و باوقار رفتار کنید. مذهب، آرای سیاسی، اخلاقی و شیوه‌ی زندگی افراد متفاوت از یکدیگر است. به عقاید دیگران احترام بگذارید و عقاید خود را به آن‌ها تحمیل نکنید.
- ✓ بدون اینکه بار خودتان را بر دوش دیگران بیندازید و دق دلی خود را سر آن‌ها خالی کنید، سعی کنید خود را کنترل کنید و بر تنش‌های کاری‌تان فائق آیید. استرس و تنش اجتناب‌ناپذیر است. به‌هرحال، باید نحوه‌ی واکنش خود را در قبال استرس و تنش تغییر دهید و بر سر دیگران داد نزنید.
- ✓ با همه‌ی اعضای شرکت با نزاکت و وقار رفتار کنید. صرف اینکه شما یکی از مدیران میانی شرکت هستید دلیل نمی‌شود که زیردستان خود را تحقیر کنید. این حق هرکسی است که با او با احترام و نزاکت رفتار شود.
- ✓ در نگهداری اموال عمومی محل کار خود کوشا باشید. این موضوع را درک کنید که اموال موجود دارایی شرکت هستند و خیلی‌ها حق استفاده از آن

را دارند. از خودرو شرکت با توجه و دقت استفاده کنید و از دستگاه فتوکپی شـرکت برای مقاصد شـخصی مثل تکثیر دعوت‌نامه‌هـای تولد دخترتان استفاده نکنید.

اهمیت نماینده‌ی خوب بودن

به‌عنوان نماینده‌ی شـرکت‌تان، شـما دیگر فقط خودتان نیستید، بلکه معرف یک مجموعه‌اید. اگر رفتار شـما با مشتریان شـرکت توأم با نزاکت و احترام باشد، این خوش‌رفتاری را به کل کارمندان شرکت شما تعمیم می‌دهند. اگر با مشتریان شرکت‌تان بی‌ملاحظه، بی‌ادب و گستاخ باشید، به‌زودی کارتان را از دست خواهید داد.



نماینده‌ی شـرکت بودن به این معنی نیسـت که با مشـتریان شرکت با چاپلوسی و تملـق برخورد کنید. درعوض، با رعایت نکات زیر شـأن حرفـه‌ای و وقار خود را حفظ کنید:

- ✓ برای وقت مشتری‌تان ارزش قائل شوید و در جلسات و سر میز غذا به‌موقع حاضر شوید.
- ✓ به مشـتریان خود احترام بگذارید ــ حتی به آن‌ها که گسـتاخ و بی‌ادبند! گستاخی را با گستاخی پاسخ ندهید.
- ✓ به حریم خصوصی مشتریان خود احترام بگذارید. تا زمانی که مشتری شما را به دنیای شـخصی و خصوصی‌اش راه نداده اسـت، دراین‌باره کنجکاوی نکنید.
- ✓ در جلسات کاری با وقار و نزاکت رفتار کنید.
- ✓ برای مشتریان خود نامه‌های پیگیری و تشکرآمیز بفرستید.
- ✓ به یاد داشته باشید که درهرحال چه در مجامع و نمایشگاه‌ها ــ و حتی سر میز شام با مشتریان و همکاران! ــ کارمند شرکت خود هستید.

الگوی رفتاری برای دیگران

با فراگیری آداب معاشـرت حرفه‌ای، الگو و سرمشـق دیگران خواهید شـد. رفتار باملاحظه‌ی شـما در محل کار و با مشتریان، شـما را زبانزد دیگران خواهد کرد و درنهایت، نفع آن هم به خود شـما و هم به شـرکت‌تان خواهد رسید. هنگامی که

کارمندی مؤدب و بانزاکت با دیگران کار می‌کند، رفتار موقرانه و مؤدبانه‌ی او جوّی حرفه‌ای در محل کار ایجاد می‌کند که باعث می‌شود دیگران هم از او تقلید کنند، و مدیران این رفتار را تقدیر و تشویق خواهند کرد.

نزاکت و ثروت با یکدیگر متناقض نیست.

اینکه فردی حرفه‌ای با رفتاری خوب و پسندیده باشید مفهومی پیچیده‌تر و فراتر از حفظ مجموعه‌ای از قوانین خشک و انعطاف‌ناپذیر دارد. در این راه، بزرگ‌ترین چالش شما این است که قواعد حسن رفتار را چنان فرا بگیرید که ملکه‌ی ذهنتان شود و ناخودآگاه آن‌ها را به کار ببرید. راه‌حل این است که آداب معاشرت و حسن سلوک را در رفتار و کردار روزانه‌ی خود در خانه و در اداره به کار ببرید، طوری که به‌مرور برایتان جا بیفتد و تنش اضافی تولید نکند. به این ترتیب، دیگر لازم نیست به رعایت آداب معاشرت و ریزه‌کاری‌های آن فکر کنید، بلکه تمام دقت و حواس خود را به معامله و کارتان معطوف کنید. اگر دستورالعمل‌های این کتاب را به کار ببندید و تمرین کنید ـــ تمرین، تمرین، تمرین! ـــ بالاخره دیگر لازم نیست هنگام اجرای این قوانین به آن‌ها فکر کنید. ویتگنشتاین، فیلسوف شهیر، می‌گوید قواعدی که آداب معاشرت بر آن استوار شده، چون نردبانی است که اگر یک بار از آن بالا بروید می‌توانید آن را دور بیندازید.

فصل۲

حرکت مؤدبانه در دنیای کار

در این فصل

- موفقیت در مصاحبه‌های استخدامی
- بهبود روابط و آداب معاشرت حرفه‌ای
- برقراری روابط خوب و مؤثر با همکاران و مدیران
- تعارفات و انتقادات
- ملاقات‌ها و مهمانی‌های کاری

ورود به دنیای کار و تجارت برای اولین بار مستلزم شکیبایی و ذهنی روشن و پذیراست تا بتوان بر بسیاری از تفاوت‌های نامحسوس و دشوار فائق آمد که میان زندگی دانشجویی و زندگی حرفه‌ای وجود دارد. قبل از ورود به دنیای کارتان در این شرکت، شاید هیچ‌گاه مجبور نبوده‌اید افراد را با عنوان «آقا» یا «خانم» خطاب کنید، تاکنون شاید دوستانتان را از میان کسانی انتخاب می‌کردید که پیشینه‌ی مشابهی با شما داشته‌اند یا مثلاً در طرز لباس پوشیدن یا انتخاب موسیقی سلیقه و ذائقه‌ی مشترکی با شما داشته‌اند، اما امروز ممکن است در محل کار خود با اشخاص گوناگونی همکار باشید و مجبور شوید با آنان کنار بیایید.

در این فصل، با مهارت‌هایی آشنا خواهید شد که به شما کمک می‌کند در محیط کار از روز مصاحبه‌ی استخدامی از خود چهره‌ی مؤدب و محترمی به دیگران بنمایانید و تا روزی که در آنجا کار می‌کنید آن را حفظ کنید. ضمناً یاد می‌گیرید چطور به حریم خصوصی دیگران احترام بگذارید، چطور با تعریف‌ها و انتقادها روبه‌رو شوید، و در جلسات کاری چطور میزبان یا مهمان خوبی باشید. در پایان فصل، یاد می‌گیرید چطور همکاری سخاوتمند و مهربان باشید.

موفقیت در مصاحبه‌های استخدامی

خوب، پس از چند روز دنبال کار گشتن، به مرحله‌ای رسیده‌اید که یک مصاحبه‌ی استخدامی پیش رو دارید. تبریک! سؤال بعدی نسبتاً دلهره‌آور است. چطور می‌توانید بیشـــترین تأثیر مثبت را روی مخاطب بگذارید؟ می‌خواهید مؤدب و جذاب به نظر بیایید، اما دوست ندارید بهای آن را با تملّق و چاپلوسی بپردازید. می‌خواهید در آغاز کار بیشترین امتیاز را بگیرید و تا حد امکان از مزایا بهره‌مند شوید، اما درعین‌حال نمی‌خواهید بهانه‌گیر، مغرور و طمعکار به نظر بیایید. خلاصه، می‌خواهید مورد علاقه‌ی آن‌ها واقع شوید و می‌خواهید این علاقه ضمن حفظ نزاکت حرفه‌ای امتیازات مالی بیشتری عایدتان کند.

شما هم مثل بسیاری از مردم، به مصاحبه‌های استخدامی علاقه‌مند نیستید. وقتی برای اولین بار با عده‌ای ملاقات می‌کنید، سعی می‌کنید آن‌ها را به‌عنوان همکاران احتمالی‌تان در آینده محک بزنید و ارزیابی کنید و ببینید که ادعای آنان مبنی بر خوب بودن شرکتشان و اینکه چقدر کار در آنجا لذت‌بخش و مطلوب است، تا چه حد صادقانه است. همچنین باید شغل پیشنهادی را سبک و سنگین و با سایر فرصت‌های شـــغلیِ پیش رویتان مقایسه کنید. تازه، شاید لازم باشد که در مورد توانمندی‌ها و قابلیت‌های خود تا حدی اغراق کنید تا آن‌ها را مجاب کنید که شایســـتگی لازم را برای احراز شغل مورد نظر دارید ــ کاری که همواره مادرتان شما را از انجام دادن آن منع کرده اســـت. تمام این فشارها کافی است تا کمرتان را زیر بار مصاحبه خم کند. کف دســـت‌تان عرق می‌کند، مثل بچه‌آهویی ترسیده نگاه می‌کنید که ناگهان جلوی ماشین پریده باشد و نور ماشین بر چشم‌های وحشتزده‌اش بیفتد. می‌ترسید مبادا هنگام نشستن، خشتک شما جر بخورد، یا وقتی دهان باز می‌کنید هیچ صدایی جز جیغ از آن درنیاید.

آرام باشید. آنچه در ادامه می‌آوریم موفقیت کاریابی شما را تضمین نمی‌کند، اما به شما کمک می‌کند وقار و متانت خود را حفظ کنید.

قبل از کاریابی خود را پیدا کنید

قبل از همه، باید خیلی جدی تصمیم بگیرید که دقیقاً دنبال چه نوع کاری هستید. شاید معدود انسان‌هایی وجود داشته باشند که مثلاً فقط طالب این باشند که در گروه موسیقی متوسطی در یکی از شهرهای شمال مرکزی اُبوآ بنوازند و بس. بسیاری از مردم به‌ویژه کسانی که مثلاً لیسانس ادبیات فرانسه یا مدرکی شبیه این گرفته‌اند

ـ در زمینه‌ی شـناخت مهارت‌های شـخصی و هدف‌های شغلی‌شان نیاز به کمک بیشتری دارند.

شما خوش‌شانسید. شرکت‌های کاریابی بسیاری هستند که آماده‌ی خدمات‌رسانی به علاقه‌مندان برای یافتن کار دلخواهشـان هستند. از اینترنت یا کتابخانه‌ی محله یا کتابفروشی‌ها شروع کنید. در سایت www.monster.com جستجو کنید، نه‌تنها آگهی‌های شـغلی پیدا می‌کنید، بلکه درباره‌ی تنظیم سابقه کاری مناسب و کامل هم ایده‌های جدید می‌گیرید.



پس از موفقیت در مصاحبه یا حتی قبل از آن ـ سـعی کنید تا حدی درباره‌ی شـرکت مورد نظر مطالعه کنید. اینترنت این تحقیق را بیش از پیش آسان کرده اسـت. والدین شـما هنگام کاریابی و قبل از مصاحبه مجبـور بودند برای گرفتن گزارش‌های سـالانه‌ی شـرکت مورد نظر به کتابخانه‌ها مراجعه کنند و اطلاعات را به‌سـختی بیابند، درحالی‌که امروزه با فشـار دادن کلید جسـتجو به انبوهی از اطلاعات دست می‌یابید.

اگر بدبیاری بیاورید و شـرکت مورد نظر وب‌سـایت نداشته باشـد، یا سایت آن‌ها اطلاعات مفید و جامع و کافی نداشته باشد، باید با کمک روش‌های زیر به دانسته‌های شخصی‌تان اعتماد کنید:

- ✓ **از کسی اطلاعات بخواهید که شما را به آن شرکت معرفی کرده است.** نقاط منفی اخلاقی و شخصیتی رئیس چیست؟ محیط شرکت رسمی است یا غیررسمی؟ در جلسه‌ی مصاحبه باید چه لباسی بپوشید؟
- ✓ **اخبار چند ماه اخیر را مرور کنید و ببینید در زمینه‌ی مسائل مرتبط با فعالیت آن شرکت چه می‌یابید.**
- ✓ **اگر مثلاً دوست دوست‌تان در آن شرکت کار می‌کرده و یا به نوعی با یکی از پرسـنل آنجا ارتباط دارید، از او اطلاعات بگیرید.** بیشـتر مردم دوسـت دارند درباره‌ی شغلشـان صحبت کنند، و تقریباً همه از این لذت می‌برند که به یک جویای کار کمک کنند.

تقویت مهارت‌های تلفنی

از وقتی که پنج‌ساله بودید از تلفن استفاده می‌کردید، این‌طور نیست؟ در هریک از اتاق‌های خانه ممکن است یک گوشی تلفن داشته باشید. اما می‌دانید برای گرفتن اطلاعات از شرکت مورد نظر چطور باید از آن استفاده کنید؟

- ✓ **همیشــه اول خود را معرفی کنید:** «ســلام، من بوتسی نیبلینز هستم. ممکن است با آقای هارولد هاگینز صحبت کنم؟» یا «من زنگ زدم که اگر ممکن است اسم شریف معاون بازاریابی شما را بپرسم.»
- ✓ **صبور باشید؛** اپراتورها معمولاً مجبورند چند لحظه‌ای شما را پشت خط نگاه دارند تا خطوط دیگر را که همزمان اشغال شده است، پاسخ دهند.
- ✓ **اگر کسی که با او صحبت می‌کنید اطلاعاتی از شما خواست، مؤدبانه و محترمانه پاســخ بدهید.** بســیاری از منشــی‌ها و معاون‌ها مایلند که ایمیل‌های به‌دردنخور را پاک کنند تا سرشان خلوت شود، اما اگر از طرف بپرسید که برای ارسال یک شرح سوابق شغلی خوب به چه اطلاعاتی نیاز دارید، اشکالی ندارد و ایمیل به‌دردنخور محسوب نمی‌شود.
- ✓ **هنگامــی کــه می‌خواهید تلفنــی پرونده‌ی خــود را پیگیری کنید ابتدا خلاصه‌ی موضوع را یادآوری کنید:** «من شــرح ســوابق شغلی‌ام را برای آقای هاگینز فرســتاده بودم، زنگ زدم تا مطمئن شوم به دستشان رسیده است.»
- ✓ **اگر تلفــن روی پیام‌گیر بود، پیام کوتاه بگذارید:** ابتدا خود را معرفی کنید و شماره‌ی تماستان را بگذارید، هدفتان را از تماس بگویید و باز هم در آخر اســم و شــماره تلفن خود را تکرار کنید. قبل از اینکه تلفن را قطع کنید، اسم مخاطب خود را بپرسید تا در صورت نیاز به تماس مجدد بتوانید او را به‌آسانی پیدا کنید.
- ✓ **«متشکرم» را هیچ‌وقت فراموش نکنید!**



نگارش نامه‌های اداری و شرح سوابق شغلی مناسب

هنگامی که شرح ســوابق شغلی خود را به شرکتی می‌فرستید، چه از طریق پست الکترونیکی و چه با پســت معمولی، چکیده‌ای ضمیمــه‌ی آن بگذارید و مختصر و مفید خود را معرفی کنید و مدارک پیوست را فهرست‌وار بنویسید. در بالای نامه‌ی الحاقی اسم، آدرس، شماره تلفن و نشانی پست الکترونیکی خود را (در صورتی که داریــد) ذکر کنید. چه در نامه‌ی معمولی و چه در نامه‌ی الکترونیکی این اطلاعات باید درج شوند.



شــیوه‌ی مکاتبه‌ی خود را از ابتدا تا انتها ثابت نگاه دارید، مگر اینکه کارفرما روش دیگری توصیه کند. اگر از طریق اینترنت مکاتبات خود را آغاز کرده‌اید، تا انتها همین

روش را حفظ کنید. اگر شرکت با شما تلفنی تماس گرفت، شما هم می‌توانید تلفنی موضوع را پیگیری کنید.

مکاتبه راه بسیار مهمی برای اثبات شخصیت و شایستگی حرفه‌ای شما قبل و بعد از مصاحبه است. هنگامی که به نشانی ایمیل مرموزی در آگهی مندرج در روزنامه‌ای نامه می‌فرستید، به یاد داشته باشید که باید از بهترین ابزار برای نامه‌نگاری به مدیر استفاده کنید. همین قوانین هنگامی که نامه‌اي برای تشکر می‌فرستید (حتی فکر حذف این مرحله را از ذهن خود بیرون کنید!) هم صدق می‌کند. کلمات شما نیرویی درونی دارند و قادرند تأثیر پایداری در مخاطب بگذارند. طوری نامه‌ی خود را تنظیم کنید که مصاحبه‌گر، به جای اینکه ایمیلتان را اسباب خنده‌ی همه‌ی شرکت کند، نتیجه بگیرد که شما بسیار باهوش و نکته‌سنجید.

پیوست‌های نامه: اگر می‌خواهید حجم زیادی اطلاعات اضافی را به‌عنوان پیوست نامه ارسال کنید، ابتدا از یکی ــ منشی، مصاحبه‌گر، یکی از کارمندان کارگزینی، یا رئیس احتمالی‌تان ــ سؤال کنید. شرح سوابق شغلی یا شرح‌حال‌های ساده و اجمالی معمولاً مناسبند، درحالی‌که استفاده از فایل‌های گرافیکی یا شرح‌حال‌های عریض و طویل ممکن است چندان مناسب نباشد. ممکن است جدیدترین و بزرگ‌ترین فناوری روز و اینترنت پرسرعت در دسترستان باشد، اما فرض کنید رئیس احتمالی آینده‌تان در آن لحظه خارج از شهر باشد و سعی کند با استفاده از خط تلفن اتاق هتل، فایل گرافیکی زیبا اما سنگین شما را دریافت کند ، چه حالی می‌شود و چگونه نظرش درباره‌ی شما منفی می‌شود.



تا موضوع را با رئیس آینده‌تان در میان نگذاشته‌اید، از ارسال پیوست‌های سنگین یا بزرگ همراه شرح سوابق شغلی خودداری کنید. شاید وقتی به‌عنوان طراح صفحات وب جویای کار هستید، پیوست‌های سنگین به ایمیل بجا باشد، ولی در غیر این صورت فکر نکنید که طرف مقابل وقت زیادی برای مشاهده‌ی مشروح خلاقیت‌های شما دارد.

نامه‌ی الحاقی شما باید مطابق رهنمودهای زیر باشد:

✓ **نامه‌ی الحاقی باید مختصر و مفید باشد.**

✓ **در این نامه دلایل علاقه‌تان به شغل درخواستی را ذکر کنید، به قابلیت‌ها و توانایی‌های خود اشاره کنید، و حتماً شماره‌ی تماس و آدرس خود را در آن بنویسید:** اگر می‌خواهید نامی از کسی (مثلاً معرفتان) ببرید، در همین نامه به او اشاره کنید: «دوست مشترک ما، لرد ویفن‌پوف، به من گفت شما سال‌هاست با هم گلف بازی می‌کنید و پیشنهاد کرد با شما در مورد آگهی جذب حسابدار جدید در شرکت‌تان صحبت کنم.»

- ✓ **وارد جزئیات غیرضروری نشوید:** لزومی ندارد که مثلاً درباره‌ی کلکسیون جالب مدارک و مدارجتان سخن‌سرایی کنید (مگر اینکه این مدارک شانس موفقیت شـــما را در احراز شغل مورد نظر افزایش دهند). هنوز به جلسه‌ی مصاحبه دعوت نشـــده‌اید و کارفرمایان احتمالی آینده از این روده‌درازی‌ها چندان خوش‌شان نمی‌آید.



- ✓ **به هر قیمتی از بروز اشـــتباهات دستوری و املایی در شرح سوابق شغلی و نامه‌ی الحاقی جلوگیری کنید:** شلختگی شما، هرچند سهوی، ممکن است خصیصه‌ای منفی تعبیر شود. از نرم‌افزارهای‌تصحیح دستورزبان و املا استفاده کنید. نامه را حداقل به دو نفر معتمد نشان دهید و از آن‌ها بخواهید که قبل از ارسال آن را بازبینی کنند.

شـــرح سوابق شـــغلی شما باید طوری باشد که بتوان در آن تمام اطلاعات مرتبط را جای داد، اما نباید آن‌قدر بلند باشـــد که تقدیرنامه‌ی رعایت کامل بهداشت دهان و دندان شما را از کلاس هشتم نیز شامل شود. یک صفحه، اگر تصویر کاملی از شما ارائه بدهد، برای معرفی‌تان کافی اســـت. اگر نیســـت، از فرستادن یک شرح سوابق شغلی دوصفحه‌ای خجالت نکشید. در پیکربندی نامه باید توالی زمانی رعایت شود؛ ابتدا باید مهارت‌ها و تخصص‌ها، سپس سوابق کاری‌تان از جدید به قدیم، و درنهایت میزان تحصیلات درج شود.

تکرار می‌کنم که اطلاعات باید دقیق باشد. اگر با ابهام اشاره کنید «که دنبال شغل خوبی در یک شـــرکت جالب هســـتید» به مصاحبه‌کنندگان و کارفرمایان احتمالی آینده‌تان القا می‌کنید که دقیقاً نمی‌دانید چه می‌خواهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره‌ی تهیه‌ی شرح سوابق شغلی می‌توانید به یکی از کتاب‌های متعددی که در این زمینه وجود دارد مراجعه‌کنید، یا از مشاوران بنگاه‌های کاریابی راهنمایی بخواهید، یا به آدرس اینترنتی www.monster.com سری بزنید.

تصمیم بگیرید چه بپوشید

پوشـــتان برای حضور در مصاحبه‌ی اســـتخدامی باید بســـیار ساده باشد؛ کت و شلوار سرمه‌ای، بلوز یا پیراهن سفید و کفش‌های مشکی واکس‌زده مناسب است. اگر حتی برای مصاحبه به یک اداره یا کارخانه‌ی سنتی نیز می‌روید، باز همین‌ها را بپوشید. از دستمال‌گردن موقر و ساده که به لباس سرمه‌ای شما بیاید استفاده کنید. یادتان باشـــد که برچسب‌های قیمت را از روی لباس‌ها بکنید، از جواهرات آن‌چنانی یا عطر و ادکلن‌های بســـیار تند استفاده نکنید. موهایتان را شانه کنید،

دندان‌هایتان را مسواک بزنید و بعد خانه را ترک کنید. به‌هرحال، در سال‌های اخیر، در بسیاری از شرکت‌ها پوشش ساده و بی‌تکلف رایج شده است، ولی هنوز در خیلی شرکت‌ها هم این‌طور نیست. بنابراین، تصمیم‌گیری کمی سخت‌تر است. قبل از رفتن به جلسه‌ی مصاحبه باید درباره‌ی مقررات پوشش در آنجا اطلاعاتی کسب کنید.



توضیح بسیاری از مدیران برای آزادی کارمندان در پوشیدن لباس‌های غیررسمی این است که عملکرد شغلی و کارایی از ظاهر افراد مهم‌تر است. درعین‌حال، بسیاری از کسانی که با شما مصاحبه می‌کنند ــ چه به آن اقرار کنند چه نه دوست دارند ببینند که شما برای مصاحبه زحمت کشیده‌اید و به نظر شما این مصاحبه ارزشش را داشته است. پوشش یکی از راه‌های تأثیر مثبت گذاشتن بر مصاحبه‌گر است.

ممکن است هنوز تدارک پوشش مناسب برایتان دشوار باشد. از سویی، هنوز بیکارید، بنابراین ممکن است لزومی احساس نکنید که مثل کارمندها لباس بپوشید. ولی می‌خواهید شرکتی که آرزوی استخدام در آن را دارید، شما را فردی حرفه‌ای و علاقه‌مند بداند. از سوی دیگر نمی‌خواهید مثل بعضی از افراد رسمی و قدیمی جلوه کنید که سنخیتی با دنیای اطرافشان ندارند و از مرحله پرت هستند. بهترین راه این است که پوشش خود را مطابق آداب معمول آنجا، فقط با کمی تغییر، انتخاب کنید. در شرکتی که همه‌ی کارمندان آن غیررسمی، ولی تمیز و آراسته، لباس می‌پوشند، شما هم می‌توانید همان سبک را دنبال کنید، فقط به آن یک کت بیفزایید. اگر آن‌ها دمپایی لاانگشتی می‌پوشند، بلوز خاکی‌رنگ و تمیزتان برگ برنده‌ی شماست.

یکی از راه‌های آگاهی از نحوه‌ی پوشش کارکنان یک شرکت، این است که کنار در ورودی بایستید و رفت‌وآمدها را زیر نظر بگیرید. (سعی کنید نگهبانان به شما مظنون نشوند.) راه دیگر پرسیدن است. وقتی برای مصاحبه‌ای دعوت می‌شوید، از مدیر یا



اطلاعات، لطفاً...

مصاحبه برای کسب اطلاعات، به شرطی که طرف مقابل راضی باشد، مفید است. اگر به سوی دوستتان زنگ بزنید و بگویید می‌دانید که او نمی‌تواند شما را استخدام کند اما واقعاً دوست دارید درباره‌ی پرورش شترمرغ بیشتر بدانید، منظورتان را به روشنی بیان کرده‌اید. جالب است که شاید او در پاسخ یک ساعت تمام وقت بگذارد و یا حوصله و علاقه‌مندی اطلاعات درخواستی شما را در اختیارتان قرار دهد. اگر هم چنین نباشد مؤدبانه عذرخواهی خواهد کرد. در هر کدام از این دو حالت، مشکلی نیست، زیرا از چهارچوب آداب معاشرت حرفه‌ای خارج نشده‌اید.

مسئول کارگزینی بپرسید: «نحوه‌ی پوشش در این شرکت رسمی و سنتی است یا غیررسـمی و مدرن؟» اگر در شرکتی سنتی مصاحبه می‌شوید، این پرسش موجب می‌شود آنان فکر نکنند که به آن‌ها اعلان جنگ داده‌اید. در این صورت طرف خواهد فهمید که طرز پوشـش در جلسه‌ی مصاحبه برای شما مهم است و راهنمایی‌های لازم را خواهـد کرد. اگر نمی‌خواهید از مدیری که با شـما مصاحبه می‌کند چنین سؤالی کنید، از منشی بپرسید. فقط به یاد داشته باشید کسی که درنهایت شما را اسـتخدام می‌کند، او نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره‌ی پوشش حرفه‌ای، به فصل ۴ رجوع کنید.



اگر دست‌هایتان عرق می‌کند، شب قبل از مصاحبه و صبح آن روز به دست‌هایتان اسپری ضدعرق بزنید.

آمادگی برای مصاحبه

تمرکز روی موضوع جستجوی کار باعث می‌شود وقت دیگران را تلف نکنید. تمرین مصاحبه برای کسـب مهارت فکر بسیار خوبی است، به شرط اینکه این تمرین را با دوستان، اقوام، دوستان خانوادگی، یا شرکت‌هایی که تا حدی به آن‌ها علاقه‌مندید و تا اندازه‌ای به آن‌ها امید بسـته‌اید، انجام دهید. اگر نمی‌توانید کسـی را بیابید که به مصاحبه‌ی شما گوش دهد، با خودتان مصاحبه کنید و از آن فیلمبرداری کنید. به‌هرحال، با شرکتی که مطمئنید هرگز نمی‌خواهید در آن کار کنید، مصاحبه نکنید. زیـرا بـا این کار، وقت گرانبهای مدیری را تلف می‌کنیـد که در میان انبوه کارها و گرفتاری‌هایش با شما مصاحبه می‌کند. همچنین ممکن است وقت فرد دیگری را هم که به کار در آن شرکت خیلی علاقه‌مند است، هدر دهید. این علاوه بر بی‌نزاکتی، از نظر سابقه‌ی شغلی هم امتیاز منفی محسوب می‌شود و از پیامدهای کار خود در امان نمی‌مانید.

این توصیه به این معنا نیست که قبل از هر مصاحبه باید بدانید دقیقاً چه شغلی می‌خواهید و قصد دارید کجا مشغول به کار شوید. برخی از مردم، حتی در آستانه‌ی بازنشستگی، مسیر شغلی مشخصی برای خود پیدا نکرده‌اند. ولی باید مجموعه‌ای ایده‌های ثابت در ذهن داشته باشید و براساس آن حدود علاقه‌مندی‌های حرفه‌ای‌تان را مشخص کنید. اینکه برای کارخانه‌ی کوچکی شرح سوابق شغلی بفرستید و در آن اشاره کنید که به «مدیریت منابع انسانی در یک شرکت کوچک» علاقه‌مندید و از سـوی دیگر برای «احراز مقام امور استخدامی در یک کارخانه‌ی چندملّیتی» نیز تقاضانامه‌ی استخدام بفرستید، پذیرفتنی است. تا زمانی‌که هر دوی این‌ها در محدوده‌ی شغل‌های مورد علاقه‌ی شما هستند، می‌توانید برای به دست آوردنشان

اقدام کنید. نپذیرفتنی این است که فقط برای کسب تجربه، مثلاً احراز پست تحلیل‌گر سیستم‌ها مصاحبه کنید و در نیمه‌ی راه اعتراف کنید که واقعاً دلتان می‌خواهد بازیگر شوید.

کولاک در روز مصاحبه

همه آنجا هستند. قبل از همه از ضدعرق یا دئودورانت مرغوب استفاده کنید. بعد، آرامش خود را حفظ کنید؛ درست است؛ آرامش. اگر غیرممکن به نظر می‌رسد، فقط روی تنفس عمیق تمرکز کنید تا اکسیژن به مغزتان برسد و تمام شایستگی‌های خود را برای احراز این شغل به یاد آورید. تنفس عمیق مزیت دیگری هم دارد؛ باعث می‌شود در اتاق انتظار هشیار باشید و چرت نزنید.

بدیهی است که مصاحبه‌ی استخدامی سنگین و نفس‌گیر است، اما تنش و فشار روحی شاید در قابلیت‌تان در مذاکره و مصاحبه تأثیر منفی بگذارد و حتی شانس قبولی را از شما بگیرد. آیا تنفس عمیق حال شما را بهتر نمی‌کند؟ پس چند نفس عمیق دیگر بکشید.

ورود به شرکت

در اینجا رهنمودهایی آورده‌ایم که در بدو ورود به شرکت مورد نظر کمکتان می‌کند:

- ✓ **وقت‌شناس باشید:** اگر معمولاً گم می‌شوید، یا حتی اگر هم این‌طور نیست، چند دقیقه زودتر راه بیفتید تا تأخیر احتمالی به دلیل ساخت‌وسازهای خیابانی، ترافیک و یا توقف‌های ناخواسته جبران شود. اگر بار اول است که به این شرکت می‌روید، با کمک علایم راهنمایی محل پارک و در ورودی را بیابید و بفهمید پس از ورود به ساختمان باید به کجا بروید. بهتر است یک‌بار، یکی دو روز زودتر، به آنجا بروید و نشانی را دقیقاً یاد بگیرید.
- ✓ **تلفظ صحیح نام مصاحبه‌گر خود را یاد بگیرید:** هنگامی که وارد ساختمان می‌شوید و دنبال محل می‌گردید، درباره‌ی تلفظ صحیح نام او نیز سؤال کنید. اگر تلفظ نام او سخت است، تمرین کنید.
- ✓ **سمت مصاحبه‌گر را بدانید و از آن استفاده کنید، مگر اینکه از شما خواسته شود که از عنوان او استفاده نکنید:** مجاز نیستید مصاحبه‌گر را با نام کوچکش خطاب کنید، مگر اینکه به شما بگویند که عنوان و نام خانوادگی را کنار بگذارید و رسمی برخورد نکنید.

✓ **چند کپی تمیز از شرح سوابق شغلی خود را در پوشه بگذارید.** چند کاغذ روی آن، یک خودکار خوب، یکی دو دستمال و یک کیف دستی چرمی کوچک با ظاهری خوشایند همراه ببرید. از آوردن بار اضافی طوری که گویی قصد سفر به کوالالامپور را دارید، خودداری کنید.

✓ **با منشی، نگهبان و هرکس که شما را در پیدا کردن مصاحبه‌گر کمک کند، مؤدب و مهربان باشید:** اگر با تلفن حرف می‌زند، صبر کنید. به چیز دیگری نگاه کنید تا او کارش را تمام کند، از ضرب گرفتن روی میز یا از هر حرکتی که بی‌صبری شما را نشان دهد، پرهیز کنید. هرچه باشد او هم سمتی دارد که سزاوار احترام شماست. ضمناً شاید چند هفته‌ی دیگر در اینجا شروع به کار کنید و نباید قبل از آن به شما لقب کنه بدهند. ممکن است سر منشی شلوغ باشد و نتواند فوراً به شما پاسخ بدهد، فکر کنید که باید زودتر می‌رسیدید! دفعه‌ی بعد زودتر بیایید تا به چنین مشکلی برنخورید.

از سوی دیگر، لزومی ندارد زیادی صمیمی شوید. باب گفتگو را باز نکنید. اگر خودش سر صحبت را باز کرد، ادامه دهید. اگر به نظر می‌رسد سرش شلوغ است، مزاحمش نشوید. الان موقع آشنا شدن با او نیست. (اگر شغل مورد نظرتان را به دست نیاورید، حداقل می‌توانید همیشه به او زنگ بزنید.)

✓ **هنگامی که منتظر مصاحبه‌گرتان هستید صبور و آرام باشید:** بله، درست است، او باید سر وقت بیاید، اما ممکن است میلیون‌ها کار ناگهانی موجب تأخیر او شود. تمام بعدازظهرتان را خالی گذاشته‌اید، مگر نه؟ پس قاعدتاً مشکلی ندارید. در این چند دقیقه‌ای که منتظرید، پاسخ‌ها را در ذهن مرور کنید یا به جوایز صنعتی‌ای که شرکت برده است و آن‌ها را در لابی آویزان کرده‌اند، نگاه کنید یا فکر کنید چطور می‌توان سر صحبت را با منشی‌ها باز کرد.



✓ **از آدامس جویدن، سیگار کشیدن، خوردن و نوشیدن در محوطه‌ی شرکت خودداری کنید مگر اینکه خودشان به شما تعارف کنند:** بطری آب خود را حتی‌المقدور به اتاق مصاحبه نبرید، حتی اگر خیلی تشنه‌اید یا پزشک به شما توصیه کرده که روزانه باید آب زیادی بنوشید.



یکی از مدیران دوست داشت که همیشه حکایت زن جوانی را تعریف کند که سر جلسه‌ی مصاحبه حاضر شد و مقداری خوراکی از کیفش بیرون آورد و به مدیر توضیح داد که برای ثابت نگاه داشتن قند خونش باید مدام دهانش بجنبد. با وجودی که خوراکی‌اش را به مدیر تعارف کرد، شغل درخواستی‌اش را به دست نیاورد!

هنگام مصاحبه

اگر آداب معاشرت را تمرین کنید، به‌مرور جزء عادات شما می‌شود. اگر تاکنون آن را رعایت نمی‌کرده‌اید، شاید بهتر باشد که بخش‌های دیگری از کتاب را مرور و محفوظات خود را تقویت کنید.

نکات زیر را به یاد داشته باشید:

- ✓ **پرواضح است که باید مصاحبه را با لبخند و فشردن دست مصاحبه‌گر، به‌گرمی آغاز کنید.**
- ✓ **با آمدن مصاحبه‌گر از جای خود برخیزید.**
- ✓ **هنگام سلام و احوالپرسی او را به نام بخوانید، در چشم‌هایش نگاه کنید و به‌خاطر فرصتی که به شما داده تشکر کنید:** اگر مصاحبه‌گر را تا کنون ندیده‌اید، او را با عنوان و نام خانوادگی‌اش خطاب کنید، مگر اینکه از قبل به شما اجازه داده باشد که او را با نام کوچک بخوانید.
- ✓ **وسایل غیرضروری‌تان را در ماشین بگذارید:** هنگامی که مصاحبه‌گر شما را برای مصاحبه به اتاق خود فرا می‌خواند، نباید آن‌قدر بار همراه داشته باشید که گویی عازم سفر هستید. به‌ویژه خانم‌ها، گاه اضافه‌بار دارند و صد جور کیف و سامسونت و... به دست می‌گیرند. آقایان سریع‌تر آماده می‌شوند، اما به جای حمل کیف‌های گوناگون، جیب‌ها را با وسایل ارتباطی الکترونیکی مختلف پر می‌کنند و چند تا هم به کمربندشان وصل می‌کنند. جز وسایل بسیار مهم، بقیه را در ماشین بگذارید.
- ✓ **تمـام توجه خود را معطوف مصاحبه‌گر کنیــد:** این بهترین فرصت هم برای عرضه‌ی توانایی‌هایتان و هم آگاهی از جزئیات مهم در خصوص مصاحبه‌گر و شرکت است. وسایلی مثل پیجر، تلفن همراه، ساعت و یا هر وسیله‌ی زنگ‌دار دیگری را که ممکن است حواس شما را پرت کند، خاموش کنید. اگر پیجرتان روی حالت «لرزه» (Vibrate) است، سعی کنید بر وسوسه‌ی خواندن پیام‌ها در جلسه‌ی مصاحبه فائق آیید. مگر اینکه نیاز به پیوند اعضا داشته باشید و در صف انتظار دریافت عضو باشید. در غیر این صورت خواندن پیام‌ها را به بعد موکول کنید. رعایت این تشریفات ساده به مصاحبه‌گر می‌فهماند که فردی منظم و حرفه‌ای هستید.
- ✓ **مراقب صحبت کردنتان باشید:** ناسزا و بد و بیراه گفتن غالباً در محل کار جایز نیست، ولی در جلسات مصاحبه مراقب باشید که هرگز ناسزا نگویید. حتی اگر مصاحبه‌گر بد و بیراه گفت، شما نباید چنین کنید.



- ✓ **به پرسش‌ها دقیق پاسخ دهید:** اگر سؤالات احتمالی را از قبل پیش‌بینی کنید (دوباره، با کمک منابع متعدد قابل دسترس) می‌توانید پاسخ‌هایتان را از قبل آماده کنید. هرجا که امکان دارد، از تجربیات قبلی خود در این زمینه استفاده کنید. قبل از صحبت کمی درباره‌ی پاسخ‌هایتان بیندیشید. جواب‌ها نباید خودکار و غیرارادی باشد. اگر سؤال غیرمنتظره‌ای پرسیدند وحشت نکنید. اگر برای مصاحبه از قبل به قدر کافی وقت صرف کرده باشید و نیازها و علایق خود را به‌درستی ارزیابی کرده باشید، برای سؤالات پیش‌بینی‌نشده نیز پاسخ مناسبی خواهید یافت.
- ✓ **در پایان مصاحبه، درباره‌ی مسائل مورد نظرتان سؤال کنید.** معمولاً هنگامی که پرسش‌های مصاحبه‌گر به پایان می‌رسد، به شما فرصتی داده خواهد شد که دیدگاه‌های خود را مطرح کنید و راجع به آن‌ها سؤال کنید اگر احساس می‌کنید سؤالاتی که او از شما کرده است، برای اثبات صلاحیت شما کافی نیست، داوطلبانه به مصاحبه‌گر اطلاعات لازم را بدهید. همه مصاحبه‌گر خوبی نیستند، پس خودتان به هر مطلبی که جا افتاده است اشاره کنید.



همیشه باید چیزی داشته باشید که بپرسید، حتی اگر احساس می‌کنید همه‌چیز توضیح داده شده است. مثلاً بپرسید: «چرا کار کردن در اینجا جالب و مطلوب است؟» یا «بزرگ‌ترین مشکلاتی که شرکت شما در حال حاضر با آن دست و پنجه نرم می‌کند چیست؟» سؤالاتی نکنید که پاسخ آن‌ها را بتوان به‌سادگی در وب‌سایت یا گزارش‌های سالیانه‌ی آنان یافت. اگر چنین سؤالی کنید، مصاحبه‌گر نتیجه خواهد گرفت که شما قبلاً برای تحقیق در زمینه‌ی فعالیت‌های شرکت وقت نگذاشته‌اید.

پایان مصاحبه

هنگامی که مصاحبه به پایان رسید، به این صورت عمل کنید:

- ✓ **جلسه را همان‌طور که شروع کرده‌اید، به پایان ببرید؛ لبخند بزنید و دست مصاحبه‌گر را به‌گرمی بفشارید.**
- ✓ **به مصاحبه‌گر بگویید برای آگاهی از نتیجه‌ی مصاحبه با او تماس خواهید گرفت. براساس بحثی که با هم داشته‌اید مدت زمان منطقی‌ای برای دریافت نتیجه پیشنهاد کنید:** برای مثال، اگر گفت مصاحبه‌ی داوطلبان تا سه هفته‌ی دیگر همچنان ادامه دارد، به او بگویید که در حدود سه هفته‌ی دیگر تماس خواهید گرفت.

- ✓ **دوباره تشکر کنید که وقتش را در اختیار شما گذاشته است.**
- ✓ **با اعتمادبه‌نفس اتاق را ترک کنید؛** آفرین، موفق شدید!

پیگیری

همیشه و همیشه باید فوراً پس از هر مصاحبه یادداشت پیگیری بنویسید. یادداشت‌تان را با خط خوش با خودکار یا خودنویس سیاه یا آبی روی کاغذ مرغوب سفید یا شیری‌رنگ بنویسید. لطفاً از ارسال یادداشت‌های تشکر آماده خودداری کنید. از قبل مقداری کاغذ و تمبر بخرید تا پس از مصاحبه، به‌محض اینکه به خانه رسیدید و درحالی‌که همه‌چیز را به‌خوبی به یاد دارید، یادداشتی تهیه و ارسال کنید. اگر در مورد عنوان یا املای نام مصاحبه‌گر یا هر فرد دیگری شک دارید، به شرکت تلفن بزنید و از کارمندان آنجا صورت صحیح آن را بپرسید. پس از تمام تلاش‌ها، این کار احتمال موفقیت شما را افزایش می‌دهد.



و بله، اگر با چند نفر مصاحبه کنید، هرکدام از آن‌ها برای خود نکاتی را یادداشت می‌کند. سعی کنید صحبت‌های خود را تغییر ندهید تا اگر این افراد یادداشت‌هایشان را با هم مقایسه کردند، مشکلی پیش نیاید!

یادداشت‌تان را می‌توانید بسیار ساده بنویسید: سلام و احوالپرسی، تشکر، اظهارنظر کوتاه و خداحافظی. به مثال زیر توجه کنید:

> خانم مانی‌پنی گرامی (یا فریدای عزیز)،
>
> از اینکه امروز عصر وقت‌تان را در اختیار من گذاشتید بسیار سپاسگزارم. از آشنایی با شما خوشوقتم و از دیدگاه‌هایتان درباره‌ی تأثیر گردش ماه بر نرخ سپرده‌ها بسیار لذت بردم. امیدوارم اطلاعات بسیار ناچیز من در نجوم همراه با کارورزی تابستانی در Big Big Bank شما را متقاعد کند که شایستگی احراز سمت مسئول امور تسهیلات بانکی را دارم.
>
> من بعد از یک ماه با شما تماس خواهم گرفت و امیدوارم فرصتی دست دهد تا بتوانم دوباره با شما صحبت کنم.
>
> ارادتمند شما،
>
> رائول پنی‌پکر

حتی اگر دستخط بدی دارید، باز هم نامه‌ی دست‌نویس بهتر از نامه‌ی الکترونیکی و یا نفرستادن یادداشت است. حداقل با این کار، مصاحبه‌گر می‌فهمد که شما پیگیر هستید. اگر رقابت تنگاتنگی میان شما و چند داوطلب دیگر باشد، آداب معاشرت و حسن رفتار، برگ برنده‌ی شما خواهد بود.

در بعضی موارد ممکن اســت از طریق ایمیل یا وب‌سایت تقاضای استخدام خود را ارسال کنید و بعد از طریق ایمیل یا چت و بی‌اینکه رودررو با شخص خاصی صحبت کنید، مصاحبه شــوید. در آن‌صورت ایرادی ندارد که نامه‌ی پیگیری خود را ایمیل کنید، زیرا فرایند استخدامی کلاً اینترنتی و یکسان است. اما اگر تلفنی با شما مصاحبه کردند، یادداشت پیگیری شما باید دست‌نویس باشد نه ایمیل.

در صورت مصاحبه‌های غیرحضوری هم یادداشت تشکر کوتاهی ارسال کنید. حتی اگر کار درخواســتی را نیابید، آنان خاطره‌ی خوبی از رفتار شــما به ذهن خواهند سـپرد و بعید نیســت که اگر فرصت شغلی دیگری پیدا شــد که واجد شرایط آن بودید، خبرتان کنند.

درنهایت، اگر به شــما گفتند که می‌توانید تلفــن بزنید، کار خود را تلفنی پیگیری کنید. اگر پاســخ تلفنتان را ندادند، زود ناراحت نشــوید. بین هر دو تلفن چند روز فاصله بیندازید، یا اینکه یک بار تلفن بزنید و در فاصله‌ی تلفن‌ها ایمیلی هم ارسال کنید. بیشتر مردم سرشان خیلی شلوغ است، اما به‌هرحال موظفند تلفن شما را پاسخ گویند. اگر کسی تلفن شما را بی‌جواب گذاشت ناراحت نشوید، شانس آورده‌اید که با چنین شخصی کار نمی‌کنید!



یکی از اصول آداب معاشرت این است که باعث راحتی دیگران شوید، اماگاهی آداب معاشــرت به خود شــما هم کمک می‌کند تا احســاس راحتی و آرامش کنید، زیرا می‌دانید در هر موقعیتی چه بایــد بکنید. به‌هرحال، به‌رغم همه‌ی صفات خوبتان، طبیعی است در تمام مدتی که با شما مصاحبه می‌شود و نیز وقتی که در ساختمان حضور دارید احساس ناراحتی کنید، به حرف هیچ‌کس توجه نکنید. فقط کارتان را بکنید و از حس غریزی‌تان پیروی کنید.

در محیط کار خود فردی مثبت باشید

همه‌ی مردم کســانی را که با آن‌ها راحت می‌شــود کار کرد و کسانی را که این‌طور نیســتند، می‌شناســند. حال، چه تازه کارتان را شــروع کرده باشید چه سال‌ها در این شــرکت به کار مشــغولید، درنهایت به جایی می‌رســید که از خود می‌پرسید

چرا کار کردن با بعضی از مردم سـخت‌تر از دیگران اسـت. توضیحات روانشناسانه ذهن شـما را نسبت به مسئله روشن می‌کند امادر عمل کمکی نمی‌کند. برای حل این مشـکل، به شـکیبایی، احترام و ملاحظه نیاز دارید. خلاصه اینکه، باید حسن خلق داشته باشید.

حسن رفتار در محل کار به معنای این است که طوری با دیگران کار کنید که همواره به شما نظر مثبتی داشته باشند. حتی زمانی که محیط کار پرتنش است، یا دیگران چندان به شما کمک نمی‌کنند و بعضی‌ها گستاخانه با شما برخورد می‌کنند، باز هم باید بتوانید حسن خلق خود را کاملاً حفظ کنید.

مسـئله‌ای که نباید فراموش کنید این اسـت که مشکلات کوچک اگر حل نشوند، به مرور زمان به مشکلات بزرگ‌تری تبدیل می‌شوند. لغزش‌ها و اشتباه‌های کوچک، ناسزا گفتن، کج‌خلقی و لبخندهای زورکی اعصاب همه را به هم می‌ریزد. رفتارهای تندتر مثل خشـمگین شدن، فریاد زدن، قدرت‌نمایی و سـوءرفتار را، از هر نوعی، هیچ‌کس تحمل نخواهد کرد. البته، هرکسی در زندگی خود لحظات بدی را تجربه می‌کند و طبعاً در آن موقعیت‌ها حال و روز خوبی نخواهد داشت. این لحظات برای برخی روزها یا هفته‌ها طول می‌کشد. انسان خوش‌رفتار و مؤدب اگر دچار مشکلی شـود، سعی می‌کند عذرخواهی کند و برای بهبود وضعیت به‌شدت تلاش می‌کند. اگر قرار شود رفتار خود را اصلاح کند، با حسن خلقش سعی می‌کند به هر وسیله‌ای ناهمواری‌ها را از میان ببرد و این روند را تسهیل و تسریع کند.

ایجاد روابط مثبت و سازنده با همکاران: آداب معاشرت اداری

شاید در محیط کار با اشکال مختلف باعث آزار و رنجش دیگران شوید، یا شاید هم کاری کنید که کارمند محبوب و نمونه‌ای باشید.

نخستین گام در آداب معاشرت حرفه‌ای احترام به دیگران است. یعنی بپذیریم دیگران هم حق دارند، باید به حریم خصوصی‌شان احترام گذاشت و این استحقاق را دارند که با آن‌ها با ملاحظه برخورد شود.

انواع شخصیت

بخشی از احترام گذاشتن به دیگران بسته به شناخت کافی درباره‌ی آنان است و باید بدانید چه چیزهایی خوشـایند آن‌هاست و چه کارهایی اسباب ناراحتی‌شان است. انسان فرهیخته به تفاوت‌های شخصیتی افراد واقف است و در رفتار خود نیز آن‌ها را

در نظر می‌گیرد. در محیط کار تیپ‌های شخصیتی متعددی وجود دارند. مراقب رفتار خود با هرکدام از آن‌ها باشید، زیرا هریک بنا به تفاوت‌های شخصیتشان رفتارهای متفاوتـی از خود بروز می‌دهند. برای این تفاوت‌ها احترام قایل شـوید. خصوصیات اخلاقی افراد جالب است و شناخت آن‌ها باعث افزایش هماهنگی و سازش در محیط کار می‌شود.

- ✓ **وسواسـی:** دوسـت دارد همه‌کار را خودش انجام دهد. چنین شـخصی به‌سـختی به دیگران اعتماد می‌کند و به‌تنهایی حجم بزرگی از کارها را به دوش می‌کشـد. او را می‌توانید از روی ناشکیبایی‌اش در مقابل تصمیمات تاکتیکی و استراتژیکیِ دیگران و نیز علاقه‌ی همیشگی‌اش به روبه‌رو شدن با مشکلات بیشتر و حل آن‌ها به‌تنهایی بشناسید.
- ✓ **وابسته به تشـویق:** دوست دارد دیگران او را بشناسند و تحسین کنند. می‌توانید او را از تعریف‌های مکررش از خود و گروهش بشناسید. اگر او را به‌خاطر کارهای سـختی که به او محول شده است به‌طور علنی ارج ننهند و تحسین و تشویق نکنند، آزرده می‌شود.
- ✓ **دچار وسـواس فکری:** می‌خواهد همه‌چیز را اصلاح کند. در جمع‌آوری اطلاعات استاد است ولی همیشه تنهاست و انفرادی عمل می‌کند. این فرد را می‌توان با بلع حریصانه‌ی اطلاعات به نفع خود بازشناخت هرچه بیشتر، بهتر! او می‌تواند کارهای زیادی انجام دهد، اما تمایلی به تصمیم‌گیری ندارد، برای اینکه همیشه می‌ترسد تصمیمش غلط از آب درآید.
- ✓ **جمع‌گرا:** می‌خواهد همه با هم همخوانی و سـازش داشته باشند ـــ هرگز به تصمیمات فردی معتقد نیست چطور ممکن است قبل از تصمیم‌گیری موافقت یکایک افراد را جلب کرد! ـــ انسانی باظرفیت و دلسوز است. از کار کردن با دیگران لذت می‌برد، اما اگر از او بخواهند کاری را به‌تنهایی شروع کند، عصبی و مضطرب می‌شود.
- ✓ **اجتماعی:** دوسـت دارد به همه خوش بگذرد و تمایل زیادی به گپ زدن و خنداندن دوروبری‌های خود دارد. هرچند کارایی او بعد از سـاعات اداری یا در خانه بیشـتر اسـت، اما معمولاً موجب بالا رفتـن روحیه و انگیزه‌ی دیگران می‌شود.
- ✓ **جاده‌صاف‌کن:** می‌خواهد همه‌ی کارها فوراً انجام شود. وقتی هنوز اطلاعات کافی درست ندارد، با لذتی خاص، عجولانه تصمیم می‌گیرد. این افراد باعث شتاب گرفتن حرکت گروهی می‌شوند. می‌خواهند گروه را با آخرین سرعت

بتازانـــد و همه‌کار را با عجله انجام دهند. نمی‌توانند بحث‌های بی‌معنی و کلنجارهای اعضا را تحمل کنند.

اغلـب مردم، ترکیبی از تیپ‌های متفاوتند و هرکدام از این تیپ‌های شــخصیتی در جایی ســودمندند. آیا به تصمیم فــوری نیاز دارید؟ پیش جاده‌صاف‌کن بروید. می‌خواهید اعضای گروه را برای انجام پروژه‌ای گرد آورید؟ مطمئن شوید که فردی اجتماعــی را بــرای جمع کردنِ آرا و هماهنگ کردن گــروه در کنارتان دارید. آیا به کســی نیاز دارید که گزارشــی بلند و طولانی تهیه کند؟ به سراغ شخص دچار وسواس فکری بروید.

رفتارهای اداری

شناخت تیپ‌های شخصیتی به معنای دسته‌بندی مردم نیست، می‌خواهیم نقاط قوت و ضعف بارز افراد را بگوییم تا آن‌ها را بشناسید. یکی از کلیدهای آداب معاشرت توجه کافی به دیگران اســت تا بتوانید رفتار خود را نسبت به آن‌ها اصلاح کنید و آنان را در کنار خود بپذیرید. برخورد مناسب با تیپ‌های مختلف شخصیتی برای همه لازم است تا بتوانند با کارایی و به‌خوبی همکاری کنند.



البته تمام این تیپ‌ها مجبورند در فضای محدودی کنار هم سر کنند. برای اینکه در محیط‌های کاری زندگی خوبی را در کنار همکارانتان تجربه کنید:

✓ مطابق با فرهنگ شرکت‌تان لباس بپوشید و مراقب باشید همیشه لباس‌هایتان تمیز باشد.

✓ همیشه صاف از جای خود برخیزید و هنگام نشستن پاهای خود را به هم بچسبانید تا وقارتان در ذهن دیگران خدشه‌دار نشود.

✓ بدانید اتاقتان جایی است محدود با یک سقف و یک در. هنگام صحبت چه تلفنــی و چه حضوری، صدایتان را پایین نگه دارید. به‌ویژه، اگر اتاق شـــما کیوسک کوچکی است، تلفن‌های شخصی‌تان را به حداقل برسانید. هیچ‌کس به شنیدن بحث‌ها و دعواهای شما و همسرتان علاقه‌ای ندارد.

✓ مکالمات محرمانه‌ی کاری نیز باید به همین دلایل به حداقل برسد. شما که نمی‌خواهید بچگانه عمل کنید و اطلاعات سرّی را به‌آسانی پخش کنید.

✓ در آسانسور، رویتان به سمت جلو باشد.

✓ اگر در طبقات بالای ساختمان پیاده می‌شوید، انتهای آسانسور بایستید. اگر در طبقات پایین پیاده می‌شوید، جلو، نزدیک به در بایستید.

- ✓ صبح‌ها به هرکس روبه‌رو می‌شوید «سلام» و «صبح به خیر» بگویید و هنگام رفتن «خداحافظی» را فراموش نکنید.
- ✓ هر روز دوش بگیرید.
- ✓ بعد از صبحانه مسواک بزنید.

از اشتباهات زیر بپرهیزید:

- ✓ رفتارهای پرخاشگرانه و تند، خم شدن و تکیه دادن به افراد، اشاره به دیگران با دست و سقلمه زدن.
- ✓ سازش در حضور دیگران.
- ✓ خرخر کردن، تف کردن یا پاک کردن هرکدام از اعضای بدنتان.
- ✓ قطع کردن حرف دیگران.
- ✓ ترساندن دیگران.
- ✓ آوردن غذاهای بودار به محل کار.
- ✓ گوش‌کردن به موسیقی با صدای بلند در محل کار.
- ✓ مزاحم دیگران شدن در کافه تریا، کنار زدن دیگران و گرفتن نوبتشان در کنار آبخوری یا قهوه‌جوش.
- ✓ استفاده از عطر یا ادوکلن‌های تند.

ایجاد و حفظ روابط خوب با زیردستان

کارکنان شما در انجام کارهای شرکت به شما کمک می‌کنند. آن‌ها برده و اسیر شما نیستند، زنبور عسل نیستند؛ سزاوار احترامند. هنگامی که کارشان را خوب انجام می‌دهند از ایشان قدردانی کنید. در صورت لزوم از کارشان انتقاد کنید تا پیشرفت کنند. مهم‌تر از همه، از وجود و حضور و کار سختشان تقدیر کنید و با آن‌ها با احترام و وقار برخورد کنید. بدون آن‌ها کار شما پیش نمی‌رود.



بهترین راه برای جلب احترام دیگران این است که اول شما به آن‌ها احترام بگذارید.

در مقام رئیس هرچه بگویید و هرچه انجام دهید، در دیگران تأثیر می‌گذارد. تمام سعی‌تان را بکنید تا این اثر مثبت باشد:

- ✓ به جای اینکه به دیگران دستور بدهید، از آن‌ها خواهش کنید.
- ✓ شفاف و صریح باشید.
- ✓ مؤدب و بانزاکت باشید.
- ✓ اسم دیگران را یاد بگیرید وآنان را به نام بخوانید.
- ✓ درک کنید که هرکس زندگی شخصی دارد و خارج از محل کار گرفتاری‌هایی دارد که باید به آن‌ها هم برسد.
- ✓ فضول نباشید، اما دیگران را در کنار خود بپذیرید.

نام‌ها

نام افراد را درست یاد بگیرید و درست تلفظ کنید. سعی کنید بفهمید که آن‌ها دوست دارند چگونه خطاب شوند. برای بعضی حفظ کردن نام دشوار است، حال آنکه بعضی دیگر خیلی زود و آسان نام دیگران را یاد می‌گیرند. اگر حفظ کردن نام دیگران برای شما نیز مشکل است، خیلی راحت به آن اقرار کنید. اگر اشتباهی مرتکب شدید و اسم کسی را غلط تلفظ کردید عذرخواهی کنید و خود را ملامت کنید. مثلاً بگویید، «جوآن، من واقعاً متأسفم، اسم‌ها را دیر یاد می‌گیرم. از این به بعد دقت می‌کنم تا اسم شما را درست تلفظ کنم.» و بعد واقعاً سعی کنید دیگر اشتباه نکنید. نام طرف را چند بار پیش خود تکرار کنید، اگر امکان دارد یک قلم و کاغذ پیدا کنید و مثلاً روی آن سی چهل بار بنویسید: «جوآن در واحد فناوری اطلاعات.» این روش جواب می‌دهد.

بگذارید کارکنانتان بدانند دلتان می‌خواهد چه صدایتان کنند. وقتی با کارمندان روبه‌رو می‌شوید، نام خود را آرام و واضح بگویید تا تلفظ درست آن را یاد بگیرند. اگر فکر می‌کنید هجی کردن اسمتان به مخاطب کمک می‌کند، این کار را بکنید. معاون شما هم می‌تواند به سؤال‌های دیگران در این زمینه جواب دهد. اگر نماینده‌ی فروش جدید اصرار کرد شما را «ریتا» صدا کند، حال آنکه شما ترجیح می‌دهید به نام خانوادگی صدایتان کنند، بگویید: «ممکن است مرا خانم جونز صدا بزنید؟» و خیلی ساده از موضوع بگذرید.

روابط کاری

رئیس مستبد به کابوس می‌ماند. کسی که فکر می‌کند کارمندانش باید بابت اشتباهاتشان سرزنش شوند و یا معاونش باید درک کند که رفتار خشونت‌آمیز رئیسش از خلاقیت و نبوغ او ناشی می‌شود، تحمل‌کردنی نیست.



پگی، مسئول تسهیلات بانکی، بنا به عادت «فراموش کرد» که کارهای فوری و دستورهای مدیریتی مهم را به کارمندانش ابلاغ کند. بعد مثل همیشه، عدم کارایی و بی‌لیاقتی‌اش را گردن کارمندان انداخت و آن‌ها را بابت مشکلات به‌وجودآمده‌ی متعدد سرزنش کرد. وقتی سهل‌انگاری خودش لو رفت، نوت‌بوکش را به وسط اتاق پرت کرد و بارانی از توهین و ناسزا نثار بقیه کرد. می‌خواست مشکل را با گریه، دویدن به خارج از اتاق کنفرانس و کوبیدن درِ اتاقش حل کند. در عرض یک هفته، بیش از نیمی از کارمندانش یا استعفا کردند یا تقاضای انتقال به واحد دیگری دادند. آن واحد بازار شام شده بود.

اگر نمی‌خواهید چنین چهره‌ای از خود نشان دهید و اگر می‌خواهید کارمندان به شما احترام بگذارند و برای شما و شرکت‌تان از جان و دل مایه بگذارند، خیلی ساده فقط با احترام گذاشتن به آن‌ها و رعایت استانداردهای اخلاقی و رفتاری به اهداف و خواسته‌هایتان دست یابید.

طرح درخواست شیوه‌های متفاوتی دارد. مثلاً می‌توانید به جای اینکه به مدیر زیردست‌تان بگویید: «آقای هایپر، بهتر است به خانم نوئنرجی بگویید یا فوراً ساعت آمد و رفتش را درست کند یا هرچه دیدید از چشم خودتان دیده‌اید!»، بگویید: «آقای هایپر، ممکن است به خانم نوئنرجی بابت تأخیر همیشگی‌اش تذکر دهید؟» اما بهتر این است که بگویید: «آقای هایپر، خانم نوئنرجی معمولاً دیر سر کار می‌آید و تأخیر دائمی او در عملکرد کل واحد تأثیر منفی می‌گذارد. ممکن است به او اهمیت سر وقت آمدن را یادآوری کنید؟ مایلم این مشکل تا هفته‌ی آینده حل شود. متشکرم.»

صدای آرام و متین شما نیز در صحبت کردن به همه کمک می‌کند تا کارامدتر بشوند. حتی اعلام حکم اخراج با رفتاری موقرانه بهتر از داد و بیداد کردن است. به کارمندان خود خصوصی، مؤدبانه و با نزاکت تذکر دهید و خطاهایشان را یادآور شوید. داد زدن بر سر مردم، حتی بر سر کسانی که لایق آنند، به‌ندرت مؤثر خواهد بود.

سعی کنید به کارکنانتان دستورالعمل دقیقی بدهید و بابت کارهای مثبتشان از آنان قدردانی کنید. دستورهای مبهم و کلی سبب افزایش تنش و نگرانی کارمندان می‌شود. به جای اینکه بگویید، «فهمیدید چه گفتم؟» بگویید، «مطمئن نیستم همه‌ی مطالب را منتقل کرده باشم، به نظر شما نکته‌ی مبهمی باقی مانده است؟»



البته، هیچ‌کس کامل نیست. اگر اشتباهی مرتکب شدید، به آن اقرار کنید. اگر کس دیگری اشتباه کرد، بدانید که تشر و سرزنش شما سبب افزایش انگیزه‌ی او نخواهد شد. به جای آن، توجه و تلاش خود را معطوف مشکل و یافتن راه‌حلی برای آن کنید.

ایجاد و حفظ روابط خوب با رؤسا

متأسفانه بسیاری از رؤسا بیش از حد و نامعقول از کارکنانشان انتظار دارند. در تجارت، در برنامه‌های تفریحی و سرگرمی، در محیط‌های کار و در بانک‌ها رؤسای مستبدی را می‌یابید که از آزار زیردستانشان لذت می‌برند. در بخش‌های بعدی این کتاب خواهیم گفت چطور باید با رؤسای بدجنس مقابله کرد. در اینجا، درباره‌ی چند توصیه‌ی عمومی برای نشان دادن رفتار مناسب در قبال افراد مافوق، صحبت می‌کنیم.



از رئیس خود اطاعت کنید.

افرادی که تازه در یک شرکت استخدام می‌شوند، غالباً بر این باورند که اگر رفتاری اجتماعی و دوستانه داشته باشند، خود را در محیط جدید جا می‌اندازند. مشکل این است که فرهنگ کاری بر پایه‌ی مقام تعریف می‌شود؛ حتی گاهی اوقات حسن‌نیت و صمیمیت با مقام و رتبه در تعارض قرار می‌گیرد. اولین وظیفه‌ی شما در محیط کار انجام امور محوله است. صمیمیت بیش از اندازه به تأثیرگذاری شما لطمه خواهد زد.

از مواردی که صمیمیت بیش از حد تأثیر منفی دارد، روابط شما و رئیستان است. اگر به پشت رئیستان بزنید و ماجرای آخرین شیطنت و ماجراجویی‌تان را برایش تعریف کنید، به جایی نمی‌رسید. همچنین اگر طوری با افراد مافوق صحبت کنید که انگار هم‌رده‌ی شما هستند، هرچند ممکن است به دوستی و صمیمیت تعبیر شود، آنان را خواهد آزرد.



در مهمانی کاری شام، مدیر یک شرکت سخت‌افزار کامپیوتری به معاون فروش و بازاریابی یک لیوان نوشیدنی تعارف کرد. قصدش شوخی بود، اما نوشیدنی به مذاق معاون خوش آمد و کل واحد از این کار استقبال کردند. نماینده‌ی فروشی که تازه استخدام شده بود، تصمیم گرفت از مدیر شرکت تقلید کند و بر پایه‌ی یک بار بازی گلفی که با معاون کرده بود، برای شوخی لیوانی نوشیدنی به او تعارف کرد. تلاش بی‌ثمرش برای بامزه بودن با نگاه‌های خیره‌ی سرد و سکوت سنگین روبه‌رو شد. خوشبختانه، گارسون با ظرف سوپ از راه رسید و جوّ سنگین را شکست.

بنابراین هوای شوخی‌ها و شوخ‌طبعی خود را داشته باشید تا خود را خوار و خفیف نکنید. نکات زیر اولین درس‌هایی است که باید برای ایجاد روابط خوب با رؤسایتان فرا بگیرید:

- ✓ کارتان را انجام دهید.
- ✓ رئیستان را درک کنید و با او محترمانه رفتار کنید.

- ✓ اگـر همـکاران هم‌رده‌تان، همـه رئیس را بـا «نام خانوادگـی‌اش» صدا می‌زننـد، شـما هـم او را همان‌گونه خطـاب کنید. فکر نکنیـد تا زمانی کـه به شـما «تذکر» نداده اسـت، می‌توانیـد او را هرطور که خواسـتید صدا بزنید.
- ✓ مانند رئیس خود لباس بپوشید.
- ✓ فکر نکنید رئیسـتان دوست شماست. تا زمانی‌که خودش شما را به حریم زندگی خصوصی‌اش راه نداده، در کار او تجسس نکنید.
- ✓ سـرگرمی‌ها و برنامه‌های تفریحی کاری را با مراسـم خودمانی و دوستانه اشتباه نگیرید.

برخورد صحیح با رؤسا مستلزم آگاهی شما از مجموعه‌ای از قوانین است. هرچند ممکن اسـت فرهنگ شـرکت شـما بر پایه‌ی صمیمیت و دوسـتی کارکنان بنا نهاده شـده باشـد و مثلاً خیلـی اوقات در منـزل یکی جمع شـوند و در حیاط بسـاط کباب راه بیندازند، اما این حق رئیس اسـت که بیشـتر با شـما شـوخی کند و باب مسـائل شـخصی را باز کند. اگر با رئیسـتان جایی خـارج از محیط کاری هسـتید، گپ زدن حول و حوش مسـائل عمومی، تا زمانی که سررشته‌ی بحـث به دسـت رئیس اسـت و موضوعـات بعـدی را او تعیین می‌کنـد، مجاز خواهد بود.

تعریف و انتقاد در محیط کار

تعریـف و انتقاد در محیط کار اجتناب‌ناپذیر اسـت. در این بخش به هر دوی آن‌ها خواهیم پرداخت.



از کار ستایش یا انتقادکنید، نه از شخص.

تعریف‌ها

هنگامی که کسی کار استثنایی و ویژه‌ای انجام می‌دهد؛ وقتی کسی بیشتر از آنچه از او انتظار می‌رود کار می‌کند و زمانی که کارکنان در حق شما لطفی می‌کنند، از آن‌ها تعریف کنید. مانند معلم کودکستان با ستایش و تشویق کودکانه آن‌ها را کوچک نکنید. وقتی افراد استحقاقش را دارند تحسین و تمجید خود را نثارشان کنید. فکر کنید هدیه‌ی کوچکی به آنان می‌دهید.



تعریف‌ها به کار و قابلیت حرفه‌ای برمی‌گردد نه به شخصیت یا ظاهرش.

تقدیر شفاهی یا کتبی از فرد امری سلیقه‌ای است. بعضی ارتباط رودررو را بیشتر می‌پسندند و بعضی ایمیل را. راه زیبای تعریف و تحسین از کار شخص این است که برایش یک تقدیرنامه‌ی کتبی تهیه کنید و در یک پاکت بگذارید، پاکت را به او بدهید، دست او را به‌گرمی بفشارید و بگویید: «کارتان خوب بود.» دریافت یادداشت کتبی از سوی رئیس، اتفاقی غیرمنتظره و به‌یادماندنی در زندگی او خواهد بود.

تعریف کردن

هرچند تعریف کردن به‌ظاهر ساده است، جای شگفتی است که اکثر مردم به تقویت این مهارت نیاز دارند.



تعریف کردن یعنی ابراز تحسین کار دیگری. توجه خود را معطوف آن شخص کنید، نه خودتان.



دانشیاری اخیراً به درجه‌ی استادی ارتقا یافت. هم‌کرسی او که سال پیش استاد شده بود، از او این‌گونه تعریف کرد: «بابت این ارتقا به شما تبریک می‌گویم. البته استاد بودن بهتر از دانشیار بودن است.» چه نمره‌ای به این تعریف می‌دهید؟ افتضاح.

همیشه این‌طور تعریف کنید:

- ✓ **با نزاکت:** صادق باشید و با صدای آرام حرف بزنید. تعریف‌های متظاهرانه و غلوّآمیز بیهوده‌اند و در دل مخاطب اثر نمی‌کنند.
- ✓ **با دقت:** دقیق و جزئی‌نگر باشید. برای مثال: «جِین، در پروژه‌ی میلمن کارتان عالی بود. گزارشتان صحیح و دقیق بود، نگارش آن عالی بود و من واقعاً از اینکه قبل از مهلت مقرر آن را دریافت کردم، خوشحال شدم. از تلاشتان بسیار سپاسگزارم.»
- ✓ **وقت‌شناسی:** به‌موقع تعریف کنید. مثلاً هیچ‌کس نمی‌خواهد بشنود: «راستی، رالف، کاری که پارسال در آن قرارداد که اسمش یادم نیست انجام دادی، خوب بود.»
- ✓ **در حضور جمع:** معمولاً بهتر است از کسی در حضور جمع تعریف و تقدیر کنید. اما بهتر است از افراد خجالتی و افرادی که بنا به فرهنگشان تحسین شدن در مقابل جمع را خوش ندارند، در خلوت تقدیر کنید.

تحسین شدن

اینکه کسی تعریف و تمجیدتان کند، حتی آسان‌تر است، با وجود اینکه زیاد پیش می‌آید که کسی از ما تعریف کند، اما غالباً در این مورد ضعیف عمل می‌کنیم.



وقتی از شـما تعریف می‌کنند فقط و فقط یک قانون وجود دارد. همیشـه بگویید: «متشـکرم.» همین و بس! صادق باشید. پذیرفتن تمجید و تحسین دیگری دشوار است. اما به خاطر داشته باشید که اگر به تعریف و تمجید چون هدیه‌ای کوچک و دلپذیر نگاه کنید، آن‌گاه پذیرفتن آن آسان‌تر می‌شود.

عذرخواهـی نکنیـد و کار خود را دسـت‌کم نگیرید. همچنین تعریـف طرف را با خودسـتایی غلیظ‌تر نکنید. اگر عذرخواهی کنید یا کار خود را تحقیر کنید، طرف فکر می‌کند تظاهر می‌کنید. اگر هم پس از تعریف او شروع به تمجید از خود کنید، فردی متکبر و متفرعن به نظر خواهید آمد که استحقاق این تعریف‌ها را ندارد. فقط بگویید «متشکرم» و لبخند بزنید.

انتقاد

انتقاد کردن یا انتقادپذیری مشکل است. متأسفانه انتقاد لازمه‌ی کار است. به آن عادت کنید. پیشنهادهای زیر به شما کمک می‌کند که با انتقاد راحت‌تر کنار بیایید.

انتقاد کردن

اگر باید از چیزی انتقاد کنید، از ابراز خشم و پرداختن به جزئیات نامربوط بپرهیزید. اگر جا دارد که از برخی جنبه‌های کار تعریف کنید و برخی دیگر را نقد کنید، ابتدا مثبت‌ها را بگویید و سپس سروقت نقاط منفی بروید.

تنها دلیل انتقاد بهبود کارایی است. انتقاد به معنی شکایت یا حمله نیست.

همیشه این‌طور انتقاد کنید:

✓ **محرمانـه:** فقط از آن‌هایی که باید انتقاد کنید و قضیه را جلوی جمع باز نکنید. هیچ‌کس نباید بشنود که شما به طرف چه می‌گویید.

✓ **بـا نزاکـت:** توجه کنیـد که طرف مقابل هـم احساسـاتی دارد. ممکن اسـت وقتـی از او انتقـاد می‌کنید، آزرده شـود. انتقاد خـود را متوجه کار اشـتباهش کنیـد نه خودش. نگوییـد کاری که انجـام داده، بیانگر «حماقـت» و «بی‌عقلی» اوسـت و هرگـز هنگام انتقاد بر روی کسـی لقب نگذارید.

- ✓ **با دقت:** انتقاد باید جهت‌دار، مشخص و سازنده باشد. مشکل را شناسایی کنید و دنبال راه‌حل بگردید. برای مثال، «کریس سفارش هفته‌ی قبل شرکت آرِفه سیستم را اشتباهی به هگزیس وُرلد ارسال کرده‌ای. این بار سوم است که در این ماه، یکی از سفارش‌ها به‌غلط تحویل داده می‌شود. بیایید درباره‌ی این اتفاق و علت بروز آن صحبت کنیم و ببینیم چه بکنیم تا دیگر تکرار نشود.»
- ✓ **با وقت‌شناسی:** سعی کنید انتقاد را به‌موقع و زود انجام دهید و به بعد موکول نکنید. اگر عصبی هستید و کنترل خود را از دست داده‌اید، چند نفس عمیق بکشید و تا ده بشمارید. تا جایی‌که لازم است، این عمل را تکرار کنید! اگر به زمان بیشتری برای بررسی انتقادتان نیاز دارید، روی آن وقت بگذارید. اما طفره رفتن فقط امکان وقوع مجدد اشتباه را افزایش می‌دهد و باعث می‌شود احساس بدتری داشته باشید. همین حالا با آن مقابله کنید.

انتقادپذیری

پذیرفتن نقد مشکل است. وقتی کسی از شما انتقاد می‌کند، چهار قاعده‌ی کلی زیر را دنبال کنید و همیشه هم انتقادپذیر باشید:

- ✓ **حرفه‌ای:** اگر انتقاد وارد و بجاست، مسئولیت ضعف‌های خود را بر عهده بگیرید. از عذر و بهانه و انداختن تقصیر به گردن دیگران خودداری کنید. معذرت‌خواهی کنید. به طرف اطمینان بدهید که این اشتباه دیگر رخ نخواهد داد و تا ابد به قول خود وفادار بمانید.
- ✓ **با نزاکت:** فرض را بر این بگذارید که طرف نمی‌خواهد با انتقادش به شما توهین کند. اگر به شما القاب زشت داد یا گستاخانه برخورد کرد، دوباره او را به موضوع اصلی برگردانید. از مقابله به مثل بپرهیزید، زیرا فقط شرایط شما را بدتر می‌کند. اگر لازم است، مثلاً بگویید: «من فکر می‌کنم مشکل اینجاست. معذرت‌خواهی مرا بپذیرید. می‌خواهم درباره‌ی حرف‌های شما و یافتن راه‌حل مناسب فکر کنم. می‌شود بعد از ناهار باز هم درباره‌ی این موضوع صحبت کنیم؟»
- ✓ **نگاه مثبت:** فرض را بر این بگذارید که طرف سعی دارد با حرف‌هایش به شما کمک کند. گوش بدهید. تلاش کنید موضوع را دریابید. اگر زیادی عصبی شده‌اید و نمی‌توانید به سخنان او گوش دهید، تا ده بشمارید. آن‌قدر این کار را تکرار کنید تا عصبانیت شما فروکش کند. از او بخواهید موضوع را برای شما روشن و به شما کمک کند.

- ✓ **پاسخ بجا و مناسب:** اگر انتقاد ناعادلانه و غیرمنصفانه است یا بجا نیست، نه در حضور جمع و نه با بی‌ادبی و گستاخی، بلکه با متانت و آرامش مخالفت خود را ابراز کنید و از خود دفاع کنید. محل کار نه خانه‌ی شماست و نه مطب روانپزشک. شما نه کیسه‌ی بوکس دیگران هستید و نه مسئول پذیرش اشتباهات یا عملکرد ضعیف آنان.

رفتار در ملاقات‌های اداری

هنگامی که محل کار خود را برای دیدن سایر همکاران در دیگر شرکت‌ها ترک می‌کنید، بازتاب رفتار شما نه تنها به خودتان، بلکه به افرادی که ملاقات می‌کنید هم برمی‌گردد. طرز رفتار با مهمانان و ملاقات‌کنندگان در محل کار، موضوع کتاب‌های بسیاری در باب آداب معاشرت اجتماعی است. در ادامه‌ی این فصل نشان خواهیم داد چطور نقش خود را هم به‌عنوان میزبان و هم مهمان بازی کنید.

دیدار در محل کار دیگران

ملاقات با شخص دیگری در محل کارش معمولاً کار پیچیده‌ای نیست و قوانین و قواعد آن نسبتاً ساده است. ولی قصه‌هایی که درباره‌ی رفتار خشن و زمخت افراد در دیدار از سایر همکارانشان در محل کار نقل کرده‌اند، ما را بر آن داشت تا نکات زیر را یادآوری کنیم:

- ✓ **وقت ملاقات بگیرید:** اگر به هر دلیلی از قبل وقت ملاقات نگرفته‌اید، به‌محض اینکه دیدید همکارتان برای دیدن شما وقت ندارد، آرام و بی‌سروصدا و با گشاده‌رویی محل را ترک کنید.
- ✓ **قبل از ترک محل کار خود، مقصد را روی نقشه بیابید و مسیرها را شناسایی کنید:** بهتر است از کسی‌که نشانی را خوب بلد است و هر روز آن مسیر را طی می‌کند سؤال‌کنید. او همچنین می‌تواند به شما بگوید کجا پارک کنید، از کدام ورودی داخل شوید و غیره.
- ✓ **غذا یا نوشیدنی به همراه نبرید، مگر اینکه از شما خواسته باشند که برای جلسه خوراک تهیه کنید:** هیچ‌کس دوست ندارد به هنگام ملاقات شما را در حال خوردن یا آشامیدن ببیند.
- ✓ **در محل کار مؤدب باشید:** اگر در آنجا میز پذیرش یا میز اطلاعات وجود دارد، نام خود، نام ملاقات‌شونده و مدت زمان ملاقات‌تان را درج کنید. اگر

در آن لحظه، منشـــی مشغول مکالمه‌ی تلفنی است، ساکت باشید و صبر کنید تا نوبت‌تان برسد.

- ✓ **به وسایل طرف مقابل در اتاق کارش بی‌اجازه دست نزنید. حتی اگر وسایلش مثل اسباب‌بازی، عجیب و بامزه باشد.**



مدیرعاملی جعبه‌ی سیاهرنگ لاک‌والکلی را روی میز کارش گذاشته بود. وقتی کسی، از روی کنجکاوی جعبه را در غیاب مدیر باز می‌کرد، فنری از داخل جعبه بیرون می‌پرید که روی آن نوشته شده بود: «به وسایل من دست نزنید.» دیگر مجبور نبود پیامش را تکرار کند.

پذیرایی از ملاقات‌کنندگان در محل کار خود

تکراری است، اما آن قانون طلایی قدیمی درباره‌ی پذیرایی از مهمانان ــ احترام به دیگران ــ در محل کارتان را به خاطر بسپارید چه می‌گوید؟ اگر نمی‌دانید یا مطمئن نیستید چه باید بکنید، نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ **مســیرهای مشخص و سرراســت را به مهمانان خود توصیه کنید:** طوری نشـانی ندهید که مهمانانتان گم شـوند و یا خلقشان تنگ شود. اگــر در آدرس دادن مهارت نداریــد، از کس دیگری کمک بخواهید یا از اینترنت کمک بگیرید.
- ✓ **وقت‌شناس باشید:** لابی شرکت شما آن‌قدرها هم که فکر می‌کنید، جالب نیست و وقت ملاقات‌کنندگان شما به اندازه‌ی وقت شما ارزش دارد.
- ✓ **همواره هنگام ورود مهمانان از جا برخیزید، با آن‌ها سلام و احوالپرسی کنید و دست بدهید.**
- ✓ **جای راحتی برای نشستن به مهمانانتان تعارف کنید.** اگر لازم است، روی میز مقابلشان باید جایی برای یادداشت کردن باشد، به‌ویژه اگر روی میز کار شما «کوهی از پرونده» باشد. اتاق کنفرانس همیشه به اتاق کار ارجحیت دارد، به شرطی که در دسترس و قابل استفاده باشد. چند چوب‌رختی برای آویزان کردن لباس مهمانان دم دست داشته باشید.
- ✓ **به مهمانانتان نوشــیدنی‌هایی مثل آب خنک، قهوه یا هر نوشیدنی دم‌دست دیگری تعارف کنید.**
- ✓ **از پیش زمان پایان ملاقات را مشــخص کنید:** «من ساعت ۳ جلسه‌ی دیگری دارم پگ، ولی می‌دانم در این نیم ساعتی که فرصت داریم می‌توانیم به‌خوبی به کارها برسیم.»

✓ **با رها کردن مهمانان هنگام خداحافظی سبب گیج شدن آن‌ها در پیدا کردن مسیر خروج می‌شوید، به‌ویژه اگر مسیر پیچ در پیچ است. پس مهمانان را بدرقه کنید.**



به همکاران خود آموزش دهید تا ارتباط چشمی خود را با ملاقات‌کنندگان قطع نکنند، حتی اگر در آن لحظه مجبورند با کس دیگری تلفنی صحبت کنند. اگرچه ملاقات‌کنندگان هم باید متقابلاً منطقی و صبور باشند، اما نباید احساس کنند نسبت به کسی که آن سوی خط است در درجه‌ی دوم قرار دارند.

فصل ۳

کار در محیطی سرشار از تفاوت‌ها

در این فصل

- تفاوت‌های فیزیکی
- تفاوت‌های نژادی و قومی
- تفاوت‌های جنسی و جنسیتی
- چگونگی جلب احترام دیگران

اینکه مردم با هم متفاوتند، چیز جدیدی نیست. پس چرا این‌همه وقت صرف بحث درباره‌ی مسائل بدیهی می‌شود؟ مردم دوست دارند درباره‌ی دیگران صحبت کنند. شاید حس کنجکاوی انسان‌ها را وا می‌دارد دیگران را موضوع بحث‌های خود کنند و درباره‌شان حرف بزنند. شاید تفاوت‌های افراد ساده‌ترین و ارزان‌ترین موضوع شوخی و طنز به حساب بیاید. اما این شوخی‌های سبک، به‌ویژه در محل کار، دردسرساز است.

ادای کسی را درآوردن، مسخره کردن، تحقیر دیگران یا توهین به آن‌ها همیشه و در هر شرایطی اشتباه است. این رفتار در محل کار حتی فاجعه‌آفرین است. نباید تصور کنید که زنان باید حداکثر منشی یا پرستار باشند یا فقط مردانند که می‌توانند رئیس یا سرمایه‌گذار باشند. نباید فکر کنید مردی که آن سوی خط تلفن در حال مکالمه با شماست، قوم و خویشتان است. نباید به این موضوع اهمیت دهید که مدیرعاملتان معلول است و روی صندلی چرخدار می‌نشیند یا مشتری بالقوه‌ی شما گرایش‌های جنسی خاص دارد.

واقعیت این است که این تفاوت‌ها همیشه آن‌قدرها هم که فکر می‌کنید، جذاب نیست و نباید موضوعی برای تعبیر و تفسیر شخصیت افراد شود. به یاد داشته باشید حتی وقتی که این تفاوت‌ها تبدیل به موضوع جالب و خنده‌داری می‌شود، کاوش در مسائل فردی و حریم خصوصی افراد، تا زمانی که خودشان دعوت‌تان نکرده‌اند، گستاخی و بی‌ادبی است. فارغ از ویژگی‌های فردی، به واسطه‌ی شغلتان به این شبکه‌ی انسانی

متصل می‌شوید. روی کارتان تمرکز کنید و برای دیگران اهمیت قائل شوید. به عبارت دیگر، به آن‌ها احترام بگذارید.

در ضمن، بیشتر مردم زبان مؤثر برای ارتباط صحیح با یکدیگر را نمی‌دانند. پرسش‌هایی نظیر «خوب باب، نظر مردم درباره‌ی برف شـادی چیست؟» و «مری، نظر سیاهان در این مورد چیسـت؟» نژادپرستانه و توهین‌آمیز است. با مردم مثل آدم‌های بالغ رفتار کنید نه مثل بچه‌های عقب‌مانده. در این فصل درمی‌یابید چگونه با همکارانتان محترمانه و مؤدبانه رفتار کنید. همکارانی که ممکن است از نظر خصوصیات فیزیکی، نژادی و فرهنگی با شـما متفاوت باشـند. همچنین مجموعه اصـول اولیه‌ای برای جلوگیری از دخالت و کنجکاوی بی‌دلیل دیگران در مسـائل خصوصی خود را هم فرا خواهید گرفت.

احترام به تفاوت‌های جسمانی در محل کار

اکنون میلیون‌ها نفر با معلولیت‌های گوناگون در جهان زندگی می‌کنند، اما میلیون‌ها نفر هم به درسـتی رفتار خود با معلولانی که در اطرافشان به‌سر می‌برند، اطمینان ندارند. پرواضح است که اگر شما یکی از این افراد باشید، شرایط کاری‌تان دشوار و یا حتی طاقت‌فرسا خواهد شد. اگر جزء آن دسته از افرادی نیستید که به معلولیت جسـمی دچارند، این فصل به شما کمک می‌کند تا با همکاران یا مشتریان معلول خود راحت‌تر کنار بیایید. اگر هم خودتان معلولید، بهتر است خودتان شروع کنید و اصـول و نکات ظریفی را که در کار باید رعایت شـوند، به همکاران، کارمندان یا رئیس خود یادآوری کنید.

براساس قوانین بسـیاری از کشورها مدیران وظیفه دارند برای کارمندانی که دچار معلولیت هستند، امکانات و تسهیلات لازم را فراهم کنند. برای مثال، هیچ مدیری بـا بیش از پانزده نفر کارمند، حق ندارد فرد شایسـته‌ای را صرفاً به دلیل معلولیت جسـمی استخدام نکند. هر مدیری موظف اسـت در صورت استخدام فرد معلول، وسایل رفاه او را فراهم کند، مگر اینکه تأمین شرایط لازم به دلایلی امکان‌پذیر نباشد و دشواری‌هایی به وجود آورد. این امکانات و تسهیلات شامل تأمین وسایل کمکی سمعی و بصری برای کسانی است که دچار مشکلات شنوایی یا بینایی‌اند. اگر امکان رفع و درمان این مشکلات جسمانی وجود دارد، باید در انجام آن کوشا باشند و در غیر این صورت باید کمک‌های دیگری را جایگزین کنند.

درحقیقـت، ایـن الزامات قانونی چیزی فراتر از نوع‌دوسـتی و کمـک به دیگران نیست. اگر کسـی را که روی صندلی چرخدار می‌نشیند استخدام کنید، اما عملاً

هیچ تمهیدی برای ورود و خروجش از ساختمان نیندیشید، راحتی و آسایش او را رعایت نکرده‌اید.



ممکن است وقتی با فرد معلولی کار می‌کنید، احساس کنید که باید با او رفتار متفاوتی پیش بگیرید. اغلب این طرز تفکر نادرست است. انسان‌ها در وهله‌ی اول انسانند و معلولیت یا سلامت جسمی آن‌ها در درجه‌ی دوم قرار دارد.

برای شروع ارتباط صحیح و محترمانه با یک معلول، باید طرز صحبت کردنتان با او را اصلاح کنید. انتخاب کلمات مناسب تأثیر شگرفی در روابط شما با دیگران خواهد گذاشت:

- ✓ **پرهیز از به کار بردن کلماتی چون «معلول»، «فلج» و «علیل» در برخورد با معلولان:** گفتن این که «تام بیماری صرع دارد» مسلماً خیلی بهتر از است تا گفتن «پسر غشیه؟ آهان، اسمش تامه».
- ✓ **پرهیز از به کار بردن کلماتی مثل «سالم» یا «طبیعی» به معلولانی که با آن‌ها سروکار دارید.**
- ✓ **با آهنگی معمولی و متوسط سخن بگویید:** هرگز بر سر هیچ معلولی فریاد نکشید.
- ✓ **از به کار بردن عباراتی که اشاره‌ی مستقیم یا غیرمستقیم به معلولیت طرف دارند، احتراز کنید:** برای مثال، به کسی که مشکل انحراف دید دارد نگویید: «متوجهم که سعی می‌کنید به چه چیزی اشاره کنید!» یا کسی را که روی صندلی چرخدار می‌نشیند به قدم زدن دعوت نکنید.



از خیره شدن، برگرداندن ناگهانی نگاه و «کمک کردن» به کسی که معلولیت دارد بپرهیزید، مگر اینکه خودش درخواست کند و یا چنین اجازه‌ای به شما بدهد.

برای مصاحبه با برخورد کارمندان با معلولین، برخی از قوانین آداب معاشرت لازمند که از آن جمله‌اند:

- ✓ **به‌عنوان مدیر، به کارکنان خود آموزش دهید تا همکاران معلول را پذیرا باشند و به آن‌ها جا دهند:** باید بدانید پارکینگ نزدیک و قابل دسترس، آسانسورها، دستشوییها و آبخوری‌ها در ساختمان شرکت‌تان دقیقاً کجا واقع شده‌اند. برای یاری به کارمندی که مشکل بینایی دارد، آماده باشید.

- ✓ **اطلاعات خود را درباره‌ی فناوری‌ها و وسایل توان‌بخشی مانند: صندلی چرخدار، سمعک، کامپیوترهای مخصوص معلولان، دستگاه‌های آوانگار، عصا و حیوانات راهنما، که مورد استفاده‌ی معلولانند، افزایش دهید.**
- ✓ **مراقب نحوه‌ی دست دادن خود باشید.** اگر کسی دست چپ خود را برای دست دادن دراز کرد، شما نیز با دست چپ دست بدهید. اگر وضعیت به‌گونه‌ای است که دست دادن عملاً امکان‌پذیر نیست، یک تکان سر یا ضربه‌ای آرام روی شانه، به او احساس خوبی می‌دهد.

نحوه‌ی رفتار با معلولیت‌های خاص

بعضی از قوانین آداب معاشرت ثابت و از پیش تعیین شده‌اند و برخی نه. مثلاً هرگز نباید به حیوانات راهنمای معلولان غذا بدهید، اما می‌توانید به کسانی که انحراف دید دارند، در عبور از خیابان کمک کنید، البته به این شرط که خودشان از شما بخواهند.

مستقیم به چشم‌های مخاطب خود نگاه کنید

زل زدن و برگرداندن نگاه از فرد معلول به یک اندازه توهین‌آمیزند. همان‌طور که همه می‌دانند خیره شدن به هر کسی این احساس عجیب را در او برمی‌انگیزاند که چیز عجیبی در وجودش هست که توجه فرد مقابل را به خود جلب کرده است. از طرفی رو برگرداندن نیز ممکن است به همان اندازه بد باشد چون احساس می‌کند که آن‌قدر زشت و منحرف است که دیگران تاب دیدنش را ندارند. در هر دو حال حس بدی خواهد داشت. تعجب نکنید. توصیه‌ی ما به شما بسیار ساده است: با معلولان به همان اندازه با احترام و مؤدبانه رفتار کنید که با اشخاص سالم می‌کنید.

کمک اجباری به معلولان، بی‌آنکه خودشان خواسته باشند، موجب تضعیف روحیه‌شان می‌شود. معلولیت جسمی به معنای بی‌لیاقتی و بی‌کفایتی نیست. همان‌طور که وقتی دیگران، فقط به دلیل ریزنقش بودنتان چمدانتان را از دستتان می‌گیرند شما را ناراحت می‌کنند و یا اینکه فقط به دلیل صدای جیغ جیغو و ناخوشایندتان به جای شما تلفن‌ها را جواب دهند، آزرده‌خاطرتان می‌کنند، کمک بیجا و ناخواسته به معلولان نیز موجب رنجش و کدورت خاطر آنان خواهد شد. اگر از شما درخواست کمک کردند فوراً بپرسید: «چه کمکی از دست من ساخته است؟» ولی در غیر این صورت بدانید که او در نگاهداری از خود ضعیف‌تر و ناتوان‌تر از شما نیست.



بسیاری از مردم بی‌جهت نگران روابط خود با معلولان هستند. به یاد داشته باشید، انسـان‌ها در وهله‌ی نخست انسـانند. هنگامی که با معلولی صحبت می‌کنید او را مخاطب قرار دهید و به خودش توجه کنید نه به وسایل توانبخشی‌ای که در اختیار دارد. نه خیره شوید و نه نگاه خود را بدزدید.

اگر کسـی از شـما کمک خواست، دستورالعمل ویژه‌ای برای خود در نظر بگیرید و آن را به کار ببندید. پرهیز از کمک به دیگران گاه بسـیار سخت است. ولی هرچند ممکن اسـت تماشـای تلاش یک معلول برای حل مشکلش دردناک باشد، باید به تصمیم خود مبنی بر کمک نکردن اجباری و ناخواسـته به معلولان وفادار بمانید و به او احترام بگذارید.

نارسایی شنوایی

دامنه‌ی ناتوانی‌های شـنوایی از متوسط تا شدید متغیر است. این مشکلات معمولاً پنهانی‌اند و زود قابل تشخیص نیستند. ممکن است در حین صحبت با کسی پاسخ مناسبی از او نشنوید. گمان نکنید او بی‌ادب است و نمی‌خواهد به شما پاسخ بدهد؛ شاید نارسایی شنوایی داشته باشد.



اگر کسی نارسایی شنوایی دارد، بهترین راه برای جلب توجه او انجام نوعی حرکت است که او را متوجه شما کند، می‌توانید به‌آرامی دستی به شانه یا بازویش بزنید.

شـاید او مایل باشـد از زبان مخصوص ناشنوایان اسـتفاده کند. اگر شما هم با این زبان آشـنایی دارید، نهایت سـعی خود را در به کار بردن آن بکنید. اگر این زبان را بلد نیسـتید، اقرار کنید و کسی را بیابید که آن را بداند یا از نوشتن استفاده کنید. اگرچه ممکن اسـت برخی با گشـاده‌رویی به شـما در یادگیری زبان کمک کنند، درخواست کمک برای فراگیری زبان مخصوص ناشنوایان از خود آن‌ها دور از نزاکت اسـت. اگر می‌خواهید این زبان را فرا بگیرید در کلاس‌های ویژه نام‌نویسی کنید یا یک خودآموز بخرید.

اگر شخص ناشنوا مترجم شفاهی همزمان دارد، به نکات زیر توجه‌کنید:



- ✓ **مترجم نزدیک شما می‌نشیند یا می‌ایستد، ولی رو به سوی ناشنوا دارد.**
- ✓ **همیشه طرف خطابتان خود شخص باشد نه مترجمش:** در یک موقعیت کاری، هرگز با مترجم مشورت نکنید. وظیفه‌ی مترجم تسهیل روند مذاکرات است نه اتخاذ تصمیم.
- ✓ **اگر مترجم از شما عقب ماند، مکث کنید.**

اگرچه مترجم‌ها در بسیاری از زمینه‌ها، به‌ویژه مسائل سیاسی و دیپلماتیک، مشترک هستند، جهانی نیستند. غالباً آن‌هایی که مشکل شنوایی دارند از ایما و اشاره یا لب‌خوانی استفاده می‌کنند. اگر طرف صحبت شما قادر به لب‌خوانی است، نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- ✓ **به مخاطب خود نگاه کنید:** هنگام صحبت قدم نزنید.
- ✓ **آرام و واضح، ولی با لحن طبیعی، صحبت کنید:** اگر در حرکات لبتان اغراق کنید، فقط کار ناشنوا را در لب‌خوانی مشکل‌تر کرده‌اید.
- ✓ **ضمن صحبت چیزی نخورید یا سیگار نکشید و دستانتان را از اطراف دهان دور کنید.**



از اشتباهات خجالت‌آور زیر بپرهیزید:

- ✓ **فریاد زدن:** هیچ فایده‌ای ندارد، حتی اگر مخاطب شما دارای مشکل نارسایی جزئی شنوایی باشد. فریاد زدن نوعی ناهنجاری در صحبت کردن و آزاردهنده است و چهره‌ی مضحکی از شما ارائه می‌دهد.
- ✓ **ساده‌گویی:** با انسان بالغ صحبت می‌کنید، نه بچه.

اختلالات بینایی

اختلالات بینایی هم مانند نارسایی‌های شنوایی انواع و درجات گوناگون دارد. در برخی از این اختلالات، شخص خود را داخل تونلی می‌بیند که در آن دامنه‌ی دید بسیار محدودی دارد؛ بینایی جزئی که در آن شخص فقط بخشی از میدان دید را می‌بیند که محدود به سمت راست یا سمت چپ آن است؛ و نابینایی کامل که در آن شخص هیچ‌چیز نمی‌بیند.



ایجاد ارتباط با کسی‌که اختلال بینایی دارد، هنر کلامی خاصی می‌طلبد.

در برخورد با چنین کسی، به خاطر داشته باشید:

- ✓ **خود و هرکسی را که همراه شماست به او معرفی کنید:** برای مثال: «سلام جوآن، من سالی هستم. واندالی هم با من است.»
- ✓ **«سلام» و «خداحافظ» را هیچ‌وقت فراموش نکنید و اگر قصد حرکت در اتاق یا تغییر مکان دارید، به او اطلاع دهید.**
- ✓ **در جلسات و هنگامی که رشته‌ی کلام بین افراد مختلف دست به دست می‌شود، هربار که کسی شروع به صحبت می‌کند، نام او را**

بلند بگویید تا نابینا بتواند جریان را به‌آسانی دنبال کند. مثلاً: «والری، جان اینجاست. آیا می‌توانید آخرین اخبارِ حساب لومن را به ما بدهید؟»

- ✓ **دستورالعمل‌ها یا سایر نوشته‌های ضروری را بلند بخوانید.**
- ✓ **در جایی که احتمال خطر وجود دارد، مؤدبانه تذکر دهید.** برای مثال: «بن، درست جلو پایت یک صندلی هست. می‌خواهی جابه‌جایش کنم؟»

احتیاط



اگر موارد زیر را رعایت نکنید، ممکن است به‌آسانی اسباب رنجش این اشخاص را فراهم کنید:

- ✓ هرگز در اتاق کار کسی که نارسایی بینایی دارد به چیزی دست نزنید و هیچ وسیله‌ای را جابه‌جا نکنید.
- ✓ هیچ وسیله‌ای را در کل محیط کار او، حتی خارج از اتاقش، بدون اینکه به او اطلاع دهید، جابه‌جا نکنید.

اغلب کسانی که دچار اختلال بینایی هستند، از وسایل توانبخشی گوناگونی استفاده می‌کنند. بعضی عصای سفید دارند و برخی از سگ‌های راهنمای تربیت‌شده استفاده می‌کنند. کمک کردن به کسی که دچار اختلال بینایی است، همواره کاری پسندیده و بجاست، اما اگر کمک شما را رد کرد، مؤدبانه کنار بکشید و به خواسته‌اش احترام بگذارید. همواره به خاطر داشته باشید که:

- ✓ **اگر کسی از شما کمک خواست، دستش را بگیرید:** مسیر را توضیح دهید، تغییر مسیر و پستی بلندی‌های راه را به او گوشزد کنید. هنگامی که به مقصد می‌رسید، نابینا را در خلأ رها نکنید و دستش را در نیمه‌ی راه ول نکنید. صندلی، میز یا دیواری پیدا کنید. دست او را بگیرید و روی پشتی صندلی، روی میز، یا دیوار بگذارید تا بتواند به این وسیله، جهت خود را به‌آسانی پیدا کند. سر میز غذا، با استفاده از محل قرارگیری عقربه‌ی ساعت محل خوراکی‌های مختلفِ داخل بشقاب را به او توضیح دهید.
- ✓ **مثلاً: «میگو روی ساعت ۷ در بشقاب قرار دارد؛ نخودفرنگی‌ها روی ساعت ۳.»** پیشنهاد دهید که غذا را برایش قطعه‌قطعه کنید.
- ✓ **وقتی به او پول می‌دهید، اسکناس‌ها را در دسته‌های جداگانه بچینید و به او بدهید و مبلغ هر بسته‌ای را که به او می‌دهید، بلند اعلام کنید.** برای مثال: «شما باید ۴۷ دلار و ۵۴ سنت بگیرید. بفرمایید دو تا بیست دلاری، یک پنج دلاری و دو تا یک دلاری. این هم ۵۴ سنت.»

- **هنگامــی که باید کاغذی را امضا کند، دســت او را بگیرید و دقیقاً روی جای امضا بگذارید و حتی پیشنهاد کنید از خط کش استفاده کند تا کج ننویسد.**



هنگامی که با حیوانات راهنمای نابینایان سروکار دارید، هرگز بدون اجازه‌ی صاحب حیوان، آن را نوازش نکنید و اسمش را صدا نزنید.

بروز این اشــتباه‌ها خطرناک است، نه فقط برای صاحب حیوان که برای خود شما. اگر شما به حیوان راهنما دست بزنید، ممکن است ناخودآگاه به او علامتی بدهید تا حمله کند یا کاری کند که صاحب حیوان مایل نیست در آن لحظه حیوان این کار را بکند. صدا کردن حیوان نیز ممکن است حواس آن را پرت کند و نتواند وظیفه‌اش را که کمک به فرد نابیناست، درست انجام دهد.

اختلالات حرکتی

دامنه‌ی اختلالات حرکتی از اِشکال در راه رفتن تا راه رفتن با عصا و درنهایت صندلی چرخ‌دار متغیر است. مانند همیشه، جدا از شدّت و ضعف بیماری، وظیفه‌ی شماست که با این معلولان با احترام رفتار کنید.



افرادی که دچار مشکلات حرکتی‌اند، غالباً نمی‌توانند به همه‌ی جاهایی بروند که افراد سالم می‌روند. در انتخاب مسیر دقت کنید و با مهربانی به مشکلشان توجه کنید.

اگر کسی از صندلی چرخدار موتوری استفاده می‌کند، صبر کنید تا صندلی چرخدار از حرکت بازایســتد، آن‌گاه با او دســت بدهید. وقتی با کســی صحبت می‌کنید که روی صندلی چرخ‌دار نشســته اســت، نســبت بــه او طوری قــرار بگیرید که هم‌ترازش باشید.



از اشتباهات زیر بپرهیزید:

- **هنگامی که کت مشــتری خود را می‌گیرید تا آویزان کنید، مراقب باشید وسایل کمک حرکتی او را از دسترسش دور نکنید.**
- **هرگز وسایل کمک حرکتی دیگران را «امتحان نکنید». این وسایل بخشی از حریم خصوصی زندگی فرد معلول محسوب می‌شوند.**
- **هرگز بی‌اجازه صندلی چرخ‌دار کسی را هل ندهید.**
- **هرگز به صندلی چرخ‌دار کسی آویزان نشوید یا تکیه ندهید.**

یک گام فراتر

اگر دچار معلولیت نیستید، بعید نیست که در محل کارتان با فرد یا افرادی سروکار داشته باشید که دچار معلولیت‌های جسمی‌اند. با ترکیبی از نکات آداب معاشرت حرفه‌ای در این کتاب و کمی حس همدردی و نوع‌دوستی ذاتی، می‌توانید به‌خوبی با آن‌ها رفتار کنید.

اگر هم معلولیتی دارید، ابتکار عمل را به دست بگیرید و قدم اول را بردارید. برای مثال، اگر با شرکتی قرار ملاقات دارید، زنگ بزنید و درباره‌ی رفتنتان به محل آن شرکت اطلاعات بگیرید. یا در محل کار بگویید: «نمی‌دانم تابه‌حال با کسی که دچار مشکلات حرکتی است، کار کرده‌اید یا نه. ولی به‌هرحال نکاتی وجود دارد که با رعایت آن‌ها راحت‌تر با هم کار می‌کنیم.»

به‌عنوان همکار یا مدیر، اطلاعات خود را درباره‌ی وسایل کمکی‌ای که همکار معلولتان از آن‌ها استفاده می‌کند بالا ببرید و سعی کنید در جا دادن آن‌ها در جای مناسبی از اتاق کار به او کمک کنید. اشخاصی که دچار اختلالات بینایی هستند، از اسکنر استفاده می‌کنند تا متن روی کاغذ را به مانیتور انتقال دهد و آن را بزرگ‌تر کند. ناشنوایان یا کم‌شنوایان ممکن است از سمعک یا ابزار کمک ارتباطی مخصوص ناشنوایان استفاده کنند. انواع و اقسام وسایل کمک حرکتی با فناوری پیشرفته نیز برای کسانی که درگیر مشکلات حرکتی‌اند، وجود دارد.

احترام به تفاوت‌های نژادی و قومی در محل کار

تنوع و جابه‌جایی‌های شدید فرهنگی در بازارهای جهانی نوعی سردرگمی برای کنار آمدن با آن‌ها به دنبال داشته است. مردم اغلب نمی‌دانند که چطور باید با کسانی که زمینه‌های قومی و نژادی متفاوتی دارند، رفتار کنند. درحقیقت نمی‌دانند آیا باید رفتارشان را در برخوردهای اجتماعی با سایر نژادها و فرهنگ‌ها تغییر دهند یا به شیوه‌ی معمول عمل کنند. این فصل کمک می‌کند برخی از این تعارض‌ها و تقابل‌ها را بشناسید و از سردرگمی نجات یابید.

نژاد و قومیت به‌اندازه‌ی اعتقادات و نگرش شما نسبت به آن حائز اهمیت نیست. دیگران را براساس ظاهر یا تفاوت‌های فرهنگی طبقه‌بندی نکنید. قانون طلایی آداب معاشرت احترام به دیگران در ایجاد ارتباط مفید و سازنده با افرادی از نژاد یا فرهنگ متفاوت بسیار مؤثر است. تفاوت‌ها همیشه وجود دارند و این شمایید

که باید به دیگران و تفاوت‌هایشـــان احترام بگذاریـــد و بدانید چطور باید در مواقع مقتضـــی رفتار خود را تغییر دهید و خود را با «شـــرایط منطبق کنید.» باید در هر موقعیت، آداب معاشـــرت مناســـب را بدانید و رفتار و گفتار خود را با شرایط خاص آن وضعیت وفق دهید.

در هر کشـــوری نژادها و اقـــوام گوناگونی وجود دارند. به مـــرور زمان، روش‌های اســـتانداردی میـــان مردم شـــکل گرفته و جا افتاده اســـت تا به وســـیله‌ی آن‌ها، به‌رغـــم تفاوت‌هایشـــان، در امور تجـــاری و کاری با هم کنار بیاینـــد و به یکدیگر احترام بگذارند.

بد یا خوب، اگر این استانداردها را در رفتار و گفتار خود رعایت نکنید، فوراً از شما انتقاد می‌کنند، اما اگر به افرادی که از آداب و رســـوم و ســـنت‌های دیگری پیروی می‌کنند، احترام نگذارید، باز هم ممکن است به دردسر بیفتید.

حال که گفتگو و برقراری ارتباط را فرا گرفتید، چگونه رفتار خواهید کرد؟ به توفیق‌های اجبـــاری‌ای کـــه در زندگی پیش می‌آید و شـــما را وا می‌دارد با ســـایر فرهنگ‌های جهان آشـــنا شـــوید، احترام بگذارید. اگر بنا به ضرورت‌های شغلی‌تان به سایر نقاط دنیا ســـفر می‌کنید، پیش از عزیمت، درباره‌ی فرهنگ و آداب و رسوم کشور مقصد مطالعه کنید.



مراقب باشـــید در دام کلیشه‌ها نیفتید. تصور نکنید که مشتری چینی شما ترجیح می‌دهد که حتماً به یک رستوران چینی برود یا اینکه رئیس امریکایی افریقایی‌تبارتان دوســـت دارد «برادر» خطابش کنید. از ســـوی دیگر، حتی اگر با پادشاه یا ملکه‌ای برخورد می‌کنید، نباید خود را در موضع ضعف ببینید و خیال کنید او دارد با رعایای خود صحبت می‌کند.

احترام به تفاوت‌های جنسی و جنسیتی در محل کار

ســـروکله زدن با مسائل جنسی و جنســـیتی در محل کار بسیار دشوار است. کار و تجارت مقوله‌ای جدا از رنگ و جنســـیت افراد اســـت. راه منطقی برای حل این مشـــکلات در محل کار، احترام به حریم زندگی خصوصی افراد اســـت ـــ بقیه‌ی مسائل را فراموش کنید! این به معنای همسان پنداشتن آدم‌ها و نفی هویت فردی نیست. اما به شما کمک می‌کند که بدانید زندگی مردم به خودشان مربوط است؛ خصوصی است.

به همکارانتان سوءظن نداشته باشید و تهمت نزنید؛ به این فکر کنید که آن‌ها هم مانند همه‌ی انسان‌ها به داشتن روابط عاطفی علاقه‌مندند و جزئیات زندگی خصوصی آنان به کار شما مربوط نیست. هرگز درباره‌ی اینکه مرد بهتر است یا زن شوخی نکنید و حرف‌های کنایه‌آمیز نزنید. با رعایت این مسائل، دیگر مشکلی نخواهید داشت.



هدف اصلی شما در محل کارتان، کار کردن است و بس، نه مسخره کردن و لطیفه گفتن.

تفاوت‌های میان آداب معاشرت اجتماعی و کاری

ممکن است بدانید که میان آداب معاشرت اجتماعی و کاری تفاوت وجود دارد، اما احتمالاً مطمئن نیستید که این تفاوت‌ها دقیقاً چیستند و چگونه اعمال می‌شوند.

کار و تجارت مقوله‌ای فراجنسیتی‌اند. آنچه اهمیت دارد عنوان و موقعیت است، نه جنسیت. ولی، هنگامی که با افرادی از جنس مخالف کار می‌کنید، جنسیت در بعضی از موارد مطرح و موجب بروز مشکلاتی می‌شود. برای مثال، اگر خانم هستید، آیا در را برای دیگران باز می‌کنید؟ یا صبر می‌کنید تا رئیستان، که یک مرد است، در را برای شما باز کند؟

برای جلوگیری از بروز خطا و اشکال، از این قانون پیروی کنید: در محل کار، نفر اول جدا از اینکه چه جنسیتی داشته باشد، در را برای بقیه باز می‌کند. البته اگر دست‌تان پر باشد (حتی اگر نفر اول باشید) از در باز کردن معاف می‌شوید.

مثل تمام قوانین خوب دنیا، این قانون هم استثنا دارد. این شمایید که همیشه باید در را برای ارباب‌رجوع یا مشتریتان باز کنید!

نکات زیر را به کار بگیرید تا در رابطه با همکاران جنس مخالف دچار مشکل نشوید:

- ✓ **بی‌توجه به جنسیت، به همکارتان کمک کنید:** برای مثال، اگر دستش پر از کتاب و کاغذ است، مقداری از آن‌ها را از او بگیرید.
- ✓ **همیشه میزبان، بی‌توجه به جنسیت، مسئول پرداخت هزینه‌ی پذیرایی است.**
- ✓ **بی‌توجه به جنسیت، همیشه هنگام سلام و احوالپرسی از جای خود برخیزید.**
- ✓ **خانم‌ها هم در ملاقات‌های کاری‌شان باید با هم دست بدهند، درست مثل آقایان.**

طرز صحبت

مردان و زنان هریک طرز صحبت کردن خاص خود را دارند. لزومی ندارد همه‌چیز را درباره‌ی مریخ و ونوس بدانید، استفاده از شم درونی‌تان به شما کمک خواهد کرد.

تحقیقات تجربی متعدد بیانگر این است که برداشت مردان و زنان از هر حرف ممکن است بسیار متفاوت باشد. مثلاً جمله‌ی رایج بین آقایان: «برویم سر اصل مطلب» ممکن است به نظر بعضی خانم‌ها توهین‌آمیز برسد. برعکس، ورود خانم‌ها به جزئیات در صحبت‌ها، ممکن است برای برخی از آقایان خسته‌کننده و کسالت‌بار باشد.

برای رفع این مشکلات، برخی از شرکت‌ها قانون جلسات «پنج دقیقه‌ای» را اعمال می‌کنند. طبق این قانون، به هر سخنران، حداکثر پنج دقیقه نه بیشتر ــ زمان داده می‌شود تا مقصودش را بیان کند. به‌این‌ترتیب، هرکس می‌تواند در آن مدت محدود به سبک و سیاق خود صحبت کند، اما نمی‌تواند عنان صحبت را در دست بگیرد و مهلت حرف زدن به کسی ندهد.



صبور باشید. تفاوت‌های طرز بیان افراد را تحمل کنید. اما منصف باشید ــ نه حرف کسی را قطع کنید و نه پرحرفی کنید. این نکات را هم به خاطر بسپارید:

- ✓ **هنگام گفتگو، روبه‌روی مخاطب قرار بگیرید.**
- ✓ **ارتباط چشمی خود را با مخاطب حفظ کنید.**
- ✓ **از الفاظی نظیر «باید...» بپرهیزید:** مثلاً به جای آن بگویید: «ممکن است کار روی آن قرارداد را از چهارشنبه شروع کنید؟» یا «به نظر من اگر از برنامه‌ی MYOB استفاده کنید، بهتر باشد.»
- ✓ **ضمن مکالمه به حریم شخصی افراد احترام بگذارید:** مخاطب خود را بمباران نکنید. با انگشت هم به او اشاره نکنید.

فصل ٤

ابداع شیوه‌ی برخورد مناسب در روابط کاری و حرفه‌ای شدن

در این فصل

- احساس اعتماد به نفس درونی و بیرونی
- چیدمان محل کار برای آقایان و خانم‌ها
- زبان بدن
- پاکیزگی و آراستگی

چه بخواهید چه نخواهید، بیشتر مردم عقلشان به چشمشان است و از روی ظاهر قضاوت می‌کنند. چیزی که معمولاً در نگاه نخست به چشم می‌آید، لباس شماست. لباس‌ها با زبان بی‌زبانی با مخاطب ارتباط برقرار می‌کنند و از ابزار ارتباطی غیرکلامی محسوب می‌شوند. لباستان از شما در ذهن دیگران از شما تصویری می‌سازد. پرسش این است که قصد دارید چه علایمی به ذهن مخاطب خود بفرستید و چه تصویری از خود در ذهن او حک کنید؟ اریک براکوویچ با لباسی متعلق به اریک براکوویچ به خاک سپرده شد، ولی بیشتر افراد کم‌اهمیت‌تر این‌چنین از دنیا نمی‌روند. در این فصل، روش ساده‌ای برای آراستگی و خوش‌پوشی، حتی در روزهای تعطیل، معرفی می‌کنیم.

در کار و تجارت، خلاقیت ذهنی بیش از خلاقیت ظاهری، که نمود آن اغلب در آراستگی و خوش‌پوشی است، اهمیت دارد. این تصور وجود دارد که یکسان‌سازی لباس‌ها سبب از بین رفتن تفاوت‌ها و ناهماهنگی‌ها در جامعه می‌شود، مثل ارتش. گاهی باید به‌شیوه‌ای نامتعارف لباس بپوشید تا به تبلیغ کالای مورد نظر یا خدمات شرکت یا محل کارتان بپردازید. این پوشش نامتعارف برای روزهای کاری است و در روزهای تعطیل نیازی به آن ندارید. (زیرا در روزهای تعطیل هرکس در انتخاب لباس و ظاهر خود آزاد است.) هنگامی که از لباس تبلیغاتی استفاده می‌کنید، باید به خاطر بسپارید که فقط وسیله‌ی تبلیغ آن کالا یا خدمات خاص هستید نه مرکز توجه عمومی.

در گام بعدی باید مراقب زبان بدن خود باشید. باید آرامش و وقارتان را به دیگران القا کنید تا احساس کنند به وجودشان اهمیت می‌دهید و درعین‌حال به ظاهر خودتان هم توجه می‌کنید. این فصل به شـــما کمک می‌کند تا زبان بدن خود را دریابید و دریابید که بدن شما به چه زبانی با دیگران صحبت می‌کند.

تدارک لباس ویژه و متحدالشکل برای محیط کار

هیچ شکی دراین‌باره به خود راه ندهید که لباس ممکن است مایه‌ی نگرانی و دلهره‌ی شما در محیط کار باشد. پوشش‌هایی که در دنیای تجارت و کار امروز برای محیط کار مناســب و پسندیده است، آن‌قدر متنوع است که ممکن است تمام روز شما را گیج و مشوش کند.

راه‌حل چیست؟ شخصیت به لباس نیست ــ پاسخ آن ساده و درعین‌حال پیچیده است. اعتمادبه‌نفس و وقار از توانایی‌های حرفه‌ای شما نشأت می‌گیرد نه از محصولی مســـتقل از شما که در ایتالیا ساخته و تولید می‌شود. ولی به‌هرحال لباس‌های شما مهم هستند؛ اگر لباس متناسب با مقامی که آرزویش را دارید، بپوشید، به احتمال زیاد روزی به آن موقعیت دست می‌یابید.

این رنگ‌ها را به خاطر بسپارید:

- ✓ سرمه‌ای
- ✓ طوسی نوک مدادی
- ✓ مشکی
- ✓ خاکی
- ✓ سفید

رنگ‌های اصلی مناســب محیط کار این‌ها هســـتند. جدا از اینکه چقدر رسمی یا غیررسمی لباس بپوشید و اینکه مرد باشید یا زن، می‌توانید با این رنگ‌های اولیه شـــروع کنید. اشـــتباه نکنید، رنگ هم ممکن است عالی به نظر برسد؛ برای مثال، با پیراهنِ رنگ روشـــن، می‌توان به کت و شـــلوار دودی جان داد. اما بهتر اســـت با رنگ‌های خنثی، که در فهرســـت قبلی معرفی شـــد، شـــروع کنید و سعی کنید لباســـتان را با رنگ مکمل مناســـب آن کامل کنید. مثلاً می‌توانید یک پیراهن یا دستمال‌گردن خردلی با آن بپوشید. مسلماً این بهتر و آسان‌تر از آن است که کت و شلواری خردلی تهیه کنید.



در اینجـا، چـه برای خانم‌هـا و چه آقایـان، نکات مفیـدی وجـود دارد که باید به خاطر سپرد:

- ✓ **در دنیای کت و شلوار با رنگ‌های اصلی شروع کنید:** یک دست کت و شـلوار فاستونی سرمه‌ای و یک دست کت و شلوار فاستونی نوک‌مدادی، پیراهن سفید، کفش سـیاه، کمربند مشکی، و سامسونت یا کیف لپ‌تاپ چرمی مشکی.
- ✓ **در دنیای غیررسـمی و غیرکاری با رنگ‌ها و سبک‌های پایه شروع کنید:** دامن یا شلوار خاکی، پیراهن سفید، کفش و کمربند مشکی یا قهوه‌ای، کیف، سامسونت یا کیف لپ‌تاپ چرمی یا فایبرگلاس مشکی یا قهوه‌ای.
- ✓ **سلیقه‌ی خود را با پوشش متداول محل کارتان هماهنگ کنید.**

حکایت



پوشش حساب‌شده

بین تمام آدم‌هایی که در صنعت مد با آن‌ها کار کـرده‌ام، یک نفر بیش از بقیه در خاطرم مانده اسـت. این شـخص ــ که در حال حاضر مالک یک تولیدی پوشـاک است ــ همواره یک سبک پوشـش خاص دارد که به مناسبت‌های مختلف، بسته به شـرایط، کمی در آن تغییر می‌دهد، نه اینکه لباس‌های گران‌قیمت بپوشـد. او دو دست کت و شـلوار، یک کت اسـپرت راه‌راه پشمی و نخی، پیراهن‌هـای سـفید، پیراهن‌های آبی، بلوزهای یقه‌اسـکی مشـکی، شـلوارهای جین، لباس‌های خاکی‌رنگ شبیه لباس‌های نظامی، چند تی‌شرت، کفش‌های نوک‌برگشته، شلوارهای خیلی گشـاد، کفش‌های کتانی، چند کراوات، و یک دسـت لباس رسـمی بـرای مهمانی‌های عصر دارد.

او کـت و شـلوار نوک‌مـدادی را بـا یـک پیراهن دودکمه یا با پیراهن یقه‌پهن سفید پیراهن سفید آکسفوردی یا بلوز یقه‌اسکی سیاه می‌پوشد. یک عینـک و یـک جفت لنز هم دارد. عینکش قاب فلـزی گرد دارد کـه تنهای دسـته‌هایش پلاسـتیکی اسـت. گاهی اوقات لنز می‌گذارد. برای مناسـبت‌های غیررسـمی و خودمانی، یک کت اسپرت دارد که با یک پیراهن سفید یا با بلوز یقه‌اسکی مشکی و شلوار خاکی می‌پوشد. برای مهمانی‌های بسیار خودمانی و دوستانه، آستین‌های پیراهنش را تا می‌زند و کفش اسـپرت می‌پوشد. دو کمربند بسـیار مرغوب و شـیک دارد، یکی مشکی و دیگری قهوه‌ای. گاهی اوقات هم لباس رسمی‌اش را می‌پوشد.

با اینکه ظاهرش خیلی به چشم نیاید و شلوغ جلوه کند، همیشه شیک‌پوش و عالی به نظر می‌رسد. تنها چیزی که به یاد می‌ماند این است که چقدر شیک‌پوش و دقیق است و ظاهری خوشایند دارد. این معنای دقیق خوش‌پوشی است.

البته این روش خشــک و انعطاف‌ناپذیر به نظر می‌رسد و شما هم مجبور به اطاعت کورکورانه از آن نیستید. اما در گام اول سعی کنید لباس‌هایی مرغوب با الیاف طبیعی بخرید تا نگرانی خود را به حداقل برســانید و بیشــترین سود را ببرید. با کمی نظم و دقت، می‌توانید کمدی پر از لباس‌های مد روز داشــته باشید و بی‌آنکه پولتان ته بکشد، همیشه شیک و خوش‌پوش به نظر آیید.

مشکلات پوشش‌های اداری

مسئله‌ی دیگری که در پوشش اداری باید در نظر گرفته شود، سبک پوشش متفاوت در مشاغل گوناگون است. اگر در مشاغل کلاسیکی مثل وکالت یا پزشکی هستید، دست‌کم باید متناسب با ارباب رجوع خود رسمی و شیک بپوشید. اگر برنده‌ی جایزه‌ی نوبل شدید، مختارید هرچه دلتان خواست بپوشید.

بعضی شرکت‌ها لباس یک‌شکلی برای تمام کارمندان خود دارند که غالباً به‌صورت مکتوب از طریق واحد منابع انسانی‌شــان معرفی می‌شود. یک کپی از آن بگیرید و بخوانید. اما بیشتر اوقات، شناخت پوشش متداول در محل کار تجربی است. در این موارد، به‌سادگی باید دید و یاد گرفت. به آدم‌های اطراف خود، به‌ویژه رئیستان نگاه کنید. به ســبک لباس پوشیدن رئیستان، چه مرد باشد چه زن، دقت کنید. چقدر رسمی است؟ سعی کنید لباس‌هایی مشابه انتخاب کنید. اگر رئیستان همیشه کت و شلوار (یا کت و دامن) می‌پوشد، شما هم باید یکی دو دست کت و شلوار بخرید. لزومی ندارد موبه‌مو از او تقلید کنید، اماسعی کنید به‌طور کلی سبک پوشش شما با سبک لباس پوشیدن او در تضاد نباشد.

احتیاط



دقیقاً مثل رئیس خود لباس نپوشید و در نحوه‌ی پوشش خود و بهایی که برای آن می‌پردازید، به‌گونه‌ای رفتار نکنید که «متظاهر»جلوه کنید.

پس از آنچه گفته شد، در بخش‌های بعدی به نحوه‌ی انتخاب درست لباس و پوشش صحیح و آراسته می‌پردازیم که خواندنش خالی از فایده نیست.

تعریف «پوشش غیررسمی»

داشــتن ظاهر غیررسمی در محیط کار ممکن است پیامدهایی منفی در پی داشته باشد و به اعتبار شغلی شخص لطمه بزند. بحث پوشش غیررسمی شایسته‌ی تأمل و بررســی چندجانبه است. پوشش غیررسمی به لباســی غیر از کت و شلوار گفته می‌شــود، اما به این معنی نیســت که هرچه دلتان خواست، بپوشید. در دنیای کار،

واژه‌ی غیررسمی مفهومی جدا از معنای ظاهری کلمه دارد. پوشش کاری غیررسمی تعریف و طبقه‌بندی خاص خود را دارد.

برای بیشتر گیج کردنتان، باید بگوییم که پوشش کاری غیررسمی با پوشش روزهای پنجشنبه (تعطیلی نیمه‌وقت قبل از آخر هفته) متفاوت است. پوشش کاری غیررسمی، عموماً به معنای شلوار یا دامن خاکی‌رنگ و یک بلوز یا پیراهن ساده است، گاهی اوقات هم به کت‌های اسپرت یا پلوور و کفش‌های چرمی قهوه‌ای گفته می‌شود. لباس کارمندان در روزهای نیمه‌وقت شامل همه‌ی این‌ها به‌علاوه‌ی لباس‌های جین و کفش‌های تنیس، در بعضی محیط‌های کاری، می‌شود.



اصل اولیه‌ی آداب معاشرت حرفه‌ای که بر پایه‌ی پرهیز از خودنمایی و تأکید بیش از حد روی ظاهر است، انتخاب لباس را نیز در بر می‌گیرد.

پوشش کاری غیررسمی ممکن است شامل لباس‌های متحدالشکلی باشد که در محیط‌های کاری گوناگون استفاده می‌شود. قبل از اینکه بالا و پایین بپرید و سروصدا راه بیندازید که نمی‌خواهید زیر بار پوشیدن یونیفورم بروید، چون نمی‌خواهید فردیت‌تان تحت‌الشعاع قرار گیرد، این نکته را به خاطر بسپارید که یونیفورم پوشیدن این مزیت را هم دارد که حداقل کار را در انتخاب لباس آسان می‌کند.

تهیه‌ی فهرستی از لباس‌های کمدتان

قبل از اینکه تمام اندوخته‌ی خود را صرف خرید کنید داشته‌هایتان را بسنجید. این کار بعضی وقت‌ها، یک روز تمام، زمان می‌برد. تلفن را بردارید تا بچه‌ها را به خانه‌ی مادربزرگشان بفرستید. تختخوابتان را مرتب کنید و سپس به شرح زیر عمل کنید:

۱. تمام لباس‌های خود را از کمدها، کشوها، چمدان‌ها و سبد لباس‌چرک‌ها خارج کنید.

۲. لباس‌های خود را تقسیم‌بندی کنید: پیراهن‌ها، کت‌ها و غیره.

۳. هر لباسی را که سوراخ، لک یا دررفتگی دارد به قسمت «تعمیری‌ها یا دورانداختنی‌ها» منتقل کنید.

۴. هر لباسی را که در حال حاضر دیگر اندازه‌تان نیست، به «انبار» یا «بایگانی» منتقل کنید.

۵. لباس‌های تبلیغاتی را برای کارگر و سرایدار کنار بگذارید.

۶. لباس‌هایی را که در محل کار پوشیدنی‌اند، روی تختخواب بگذارید.

۷. با دقت نگاهی به لباس‌هایی که روی تختخواب گذاشته‌اید، بیندازید.

آیا واقعاً اندازه‌تان هستند؟ امتحان کنید تا مطمئن شوید. در غیر این صورت، آن‌ها را به «انبار» منتقل کنید! آیا نخ‌نما شده‌اند؟ دیگر از مد افتاده‌اند؟ یا می‌شود آن‌ها را «تعمیر و رفو کرد!»

۸. قسمت «تعمیر و رفو» را به دو بخش لباس‌های غیرقابل تعمیر و رفو و لباس‌های قابل تعمیر تقسیم کنید. یا آن‌ها را برای تعمیر به خیاط بدهید و یا رضایت بدهید و از خیرشان بگذرید. همچنین «انباری‌ها». اگر واقعاً فکر می‌کنید با صرف‌نظر کردن از آن‌ها مبلغی به ضررتان می‌شود بخشی از آن‌ها را انبار کنید، در غیر این صورت دست‌ودل‌باز باشید ــ ببخشیدشان!

حالا دیگر لباس‌هایتان را گلچین کرده‌اید و می‌دانید دقیقاً چه لباس‌هایی دارید که برازنده‌اند. دقت کنید این‌ها حتماً در کمدتان موجود باشند:

- ✓ کمربند چرمی مشکی و قهوه‌ای. حداقل از هرکدام دوتا داشته باشید، یکی باریک، دیگری کمی پهن‌تر. خانم‌ها ممکن است علاوه بر سیاه و قهوه‌ای، کمربندهایی به رنگ‌های دیگر هم داشته باشند.
- ✓ کفش چرمی رسمی مشکی
  - کفش سبک و راحت (زنانه). پاشنه‌ها بلندتر از ۵ سانت نباشد. هرچه شغل شما مهم‌تر و محافظه‌کارانه‌تر باشد، لباس شما باید ساده‌تر و سنگین‌تر باشد.
  - کفش دیپلمات یا لباس آکسفوردی (مردانه)
- ✓ سامسونت، جای کارت ویزیت، کیف پول و خودکار
- ✓ کفش چرمی قهوه‌ای‌رنگ
- ✓ جوراب‌های تیره (مردانه)
- ✓ شلوار خاکی‌رنگ
- ✓ دستکش‌های چرمی زمستانی

- ✓ کت و شلوار آبی تیره یا نوک‌مدادی
- ✓ لباس‌های آکسفوردی یا پیراهن‌های مارک‌دار مرغوب (مردانه)
- ✓ کراوات، دستمال‌گردن یا روسری‌های ابریشمی
- ✓ جوراب‌های رنگ پا، آبی تیره و مشکی (زنانه)
- ✓ کت‌های برش‌دار آستردار (مردانه و زنانه)
- ✓ زیر و رو (زنانه) پوششی است زنانه که معمولاً یک کت و یک بلوز بافتنی است ـ و.)
- ✓ چتر مشکی که برای دو نفر جا داشته باشد.
- ✓ ساعت بندچرمی مشکی یا فلزی (طلایی یا نقره‌ای)
- ✓ پیراهن یا بلوزهای سفید

فهرست بالا برای تجهیز جالباسی شما شروع خوبی است. اما بسته به اینکه محیط کار شما بیش از اندازه رسمی یا بیش از حد خودمانی باشد، باید از این لباس‌ها و وسایل استفاده کنید.

پوشش زنانه در محیط‌های کاری غیررسمی

به دلیل تعدد و تنوع لباس‌های زنانه، انتخاب پوشش برای محیط‌های کاری غیررسمی نیاز به اندکی تأمل و بررسی دارد. در انتخاب لباس‌های غیررسمی برای محیط‌های کاری همیشه استفاده از لباس‌های ساده و سنگین را به خاطر بسپارید. قانون طلایی را به خاطر بسپارید: استفاده از لباس‌های ساده و موقرانه. رنگ‌های تیره نمایانگر قدرت عمل و اختیار هستند و رنگ‌های شفاف نشان‌دهنده‌ی دوستی و صمیمیت. رنگ‌های روشن مثل شکلاتی و خاکی خودمانی‌ترند و نسبت به رنگ‌های تیره نظیر سیاه، دودی یا سرمه‌ای کمتر رسمی‌اند.



نکات مقدماتی زیر درباره‌ی همخوانی رنگ‌ها مفید است:

- ✓ با این‌ها شروع کنید: یک کت تیره، چند تی‌شرت مرغوب، یک بلوز سفید ساده، چند زیر و رو (اگر جنس کشمیر آن را بخرید بهتر است)، دو جفت کفش چرمی مرغوب؛ یکی قهوه‌ای و دیگری مشکی.

- ✓ زیر و رو یا سرهمی دیگر ــ چیزی که در استفاده از آن بتوان از رنگ مکمل کمک گرفت ژاکت از پیراهن یا بلوز رسمی‌تر و از کت غیررسمی‌تر است.
- ✓ پیداکردن کفش سرمه‌ای خیلی مشکل است؛ پس با لباس سرمه‌ای، کفش مشکی بپوشید.
- ✓ مناسب‌ترین رنگ‌ها، رنگ‌های تیره هستند، زیرا خوب و برازنده‌اند. می‌توانید با لباس‌های تیره لباس‌های با رنگ روشن متضاد بپوشید تا رنگ آن‌ها بازتر شود.



در انتخاب لباس از اشتباهات زیر بپرهیزید:

- ✓ از رنگ‌های براق و طرح‌های وحشی بیش از حد استفاده نکنید.
- ✓ از جواهرات هم زیادی استفاده نکنید به‌خصوص جواهراتی که در حرکت صدا می‌دهند و ورود شما را به همه‌جا اعلام می‌کنند.
- ✓ لزومی ندارد کفش شما به بلوزتان بیاید.
- ✓ در بیشتر مشاغل، استفاده از صندل‌های نوک‌تیز و بندی در رنگ‌های متالیک و براق یا بی‌رنگ و براق مناسب نیستند. کفش‌های جلوباز هم همین‌طور.

پوشش رسمی برای بانوان

توصیه می‌کنیم در محل کار خود پوشیده و محافظه‌کارانه لباس بپوشید، منظور این است که برای محل کار چند دست لباس رسمی تهیه کنید.

در پاییز، زمستان و بهار، لباس‌های پشمی بهترین گزینه‌اند. برای تابستان، لباس‌های نخی و کتانی انتخاب‌های خوبی هستند، به‌ویژه اگر با مقداری پارچه‌ی کشی ترکیب شوند. پارچه‌های پشمی هم مناسبند.

در ده سال گذشته ریزالیاف‌ها جایگزین نسل اول و دوم پلی‌استرها شده‌اند. لباس‌هایی که از ترکیب الیاف طبیعی و الیاف ظریف مصنوعی تهیه شده‌اند، از محبوبیت بیشتری برخوردارند، چون هم کمتر از الیاف طبیعی نیاز به اتوکشی دارند و هم تن‌خور بهتری دارند و به فرد ظاهر آراسته‌تری می‌بخشند.

می‌توانید گه‌گاه چرم هم بپوشید، امابابد خوش‌دوخت و اندازه باشد، وگرنه به ظاهر شما لطمه خواهد زد. استفاده از علایمی که موتورسوارها و امثال آن‌ها برای تزیین لباس‌های چرمی‌شان به کار می‌برند در محیط کاری جایی ندارد.

سرمه‌ای، مشکی، نوک‌مدادی، سفید و سبز چمنی از رنگ‌های مناسب برای محیط‌های کاری‌اند. اگرچه رنگ‌های تیره‌تر معمولاً در زمستان و رنگ‌های روشن‌تر در بهار و تابستان پوشیده می‌شوند، این قاعده دیگر به اندازه‌ی گذشته کاربرد ندارد.

لباستان باید به اندازه‌ی تن شما دوخته شود. مدل لباس را طوری انتخاب کنید که به هیکل شما بیاید و برازنده‌تان باشد. کت‌های بلند برای اغلب خانم‌ها مناسبند. لباس‌هایی بخرید که الان می‌توانید بپوشید، نه لباس‌هایی که اگر چنین و چنان شود، اندازه‌ی شما خواهند شد.

بلوز و پیراهن

هرآنچه با لباس خود می‌پوشید به اندازه‌ی خود آن لباس‌ها اهمیت دارد. لباس‌های بدن‌نما برای این ترکیب نامناسبند. کتان، ابریشم یا ترکیبی با ریزالیاف مرغوب، انتخاب‌های خوبی هستند. یقه‌ی بلوزها و پیراهن‌های زنانه بسیار متنوع‌تر از لباس‌های مردانه است. از مدل‌های مختلف یقه استفاده کنید و از آن‌ها لذت ببرید، اما از پوشیدن لباس‌های یقه‌باز و دِکُلته بپرهیزید.

کفش: شِبرو پاشنه‌بلند، چکمه، کفش ورزشی

اگر تابه‌حال پا به مغازه‌ی تعمیر کفش نگذاشته‌اید، بدانید که باید حواستان به کفش‌هایتان در محل کار باشد. کفش‌هایتان باید قابل پوشیدن، جذاب، تمیز و براق باشند.



یک واکس دستی کوچک همراه داشته باشید تا هرگاه کفشتان در محل کار کثیف شد، آن را تمیز کنید.

بیشتر خانم‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که کفش‌های پاشنه‌کوتاه برای اکثر محیط‌های کاری مناسبند. کفش‌های پاشنه‌کوتاه زیبا و راحت، در مدل‌های گوناگون، در دسترس هستند، به‌طوری‌که می‌توانید آن‌ها را با هر لباسی جور کنید. باید حداقل یک جفت کفش مشکی و یک جفت کفش شکلاتی یا زیتونی برای تابستان داشته باشید.

پاشنه‌ها از سه یا پنج سانتی‌متر نباید بلندتر باشند، پاشنه‌ی بلندتر ظاهری غیرحرفه‌ای به شما خواهد داد. کفش‌های پاشنه‌بلندتان را برای زمانی نگه دارید که در محل کار نیستید.

کفش‌ها و یا صندل‌های جلوباز، به‌رغم محبوبیتی که دارند، برای محیط‌های معمولی سنّتی مثل محیط کار چندان مناسب نیستند. پوتین کوهنوردی، کفش چوبی، کفش‌های ورزشی، کفش‌های نوک‌تیز و کفش‌های لژدار فقط برای شغل‌های خاص کاربرد دارند.



مراقب باشید مرتکب این اشتباهات نشوید:

- ✓ هرگز از کفش‌های پاشنه‌مینی یا چکمه‌های بلند چرمی در محیط‌های کاری استفاده نکنید.
- ✓ هرگز کفش مندرس و کثیف نپوشید.

پوشش‌های تزیینی

به چاله‌ی بی‌انتهای پوشش‌های تزیینی خوش آمدید.

اگر ۳۹۷ مدل برای بستن دستمال‌گردن بلد نباشید، چه باید کنید اشکالی ندارد، مطمئنیم هنوز می‌توانید طوری خود را بیارایید که ساده و فرهیخته به نظر آیید.

دستمال‌گردن یا روسری

دستمال‌گردن برای همه‌ی محیط‌های کاری به‌جز محیط‌های بیش از حد معمولی و سنتی قابل قبول است. جنس دستمال‌گردن باید از ابریشم، پشم، پارچه‌ی کشمیر یا ترکیبی از این‌ها باشند. روسری‌های کتانی و پنبه‌ای به‌ندرت مدت طولانی دور گردن خوب می‌ایستند.

کیف دستی

کیف دستی باید همان‌قدر باشد که ملزومات روزانه‌تان را در حد مصرف یک هفته، و نه بیشتر، در آن بگذارید. کیف نباید آن‌قدر بزرگ باشد که خرید یک هفته مایحتاج خانه، یا لباس‌هایی که از خشک‌شویی تحویل گرفته‌اید، در آن جا بگیرد.

کیفیت را نادیده نگیرید. بهترین کیفی را که می‌توانید، بخرید. تاکنون، چرم تیره‌رنگ بهترین انتخاب ممکن بوده است. از بردن کیف‌های براق، پولک‌دار و کیف‌هایی که روی آن سنگ‌دوزی شده است، خودداری کنید مگر اینکه در مغازه‌ی محلی طراحی مد کار کنید.

سامسونت

هنوز در دست بسیاری از شاغلان سامسونت دیده می‌شود. برخی خانم‌ها فقط یک سامسونت کوچک حمل می‌کنند، که ظاهری بسیار مرتب‌تر و آراسته‌تر دارد و جای کیف دستی را هم می‌گیرد. اگر مجبورید علاوه بر سامسونت کیف دستی هم حمل کنید، آن را کوچک انتخاب کنید.

کم‌کم سامسونت و کیف لپ‌تاپ یکی می‌شوند. سامسونت‌ها از دیرباز از چرم سیاه یا قهوه‌ای ساخته می‌شده‌اند، که بین رنگ قهوه‌ای و مشکی، مشکی برای سامسونت شکیل‌تر است. کیفیت کالا را دست‌کم نگیرید. سعی کنید رنگ کیف دستی‌تان با رنگ سامسونت‌تان هماهنگی داشته باشد. اگر کیف لپ‌تاپ شما از سامسونت و کیف دستی‌تان جداست، بهتر است هر سه از نظر رنگ با هم همخوانی داشته باشند.

در بعضی حرفه‌ها، دست گرفتن کیف‌های نایلونی پُفی یا کرباسی خنده‌دار و مسخره است. به اطرافیانتان نگاه کنید که چه کیف‌هایی به دست می‌گیرند و ببینید می‌توان از این کیف‌ها استفاده کرد یا نه.



مگر اینکه بخواهید نمونه حمل کنید، در غیر این صورت استفاده از سامسونت‌های پلاستیکی یا آلومینیومی چندان جالب نیست.

کمربندها

کمربند باید چرمی و پهنای آن بین ۱/۲۵ تا ۲ سانتی‌متر باشد. رنگ کمربند را متناسب با رنگ لباستان انتخاب کنید. از کمربندهای فلزی، کمربندهایی که با گل‌میخ پوشیده شده‌اند، کمربندهای جواهرنشان و کمربندهایی از جنس پلاستیک یا خز استفاده نکنید. سگک کمربند باید ساده و شکیل باشد و از چرم یا فلز ساخته شده باشد.



اگر از پوشش‌های رسمی و معمولی سنّتی استفاده می‌کنید، کمربندتان را هم متناسب با آن انتخاب کنید.

زینت‌آلات: گوشواره، گردنبند، ساعت، گل‌سینه، سنجاق‌سینه، حلقه

برخی از خانم‌ها فکر می‌کنند هرچه زینت‌آلات بیشتری به خود بیاویزند، بهتر است. اما در دنیای کار و تجارت وضع به گونه‌ی دیگری است: کمِ آن هم زیاد است. از آویختن زینت‌آلات، جواهرات زیاد و متعدد به خود بپرهیزید، ضمن اینکه زینت‌آلات‌تان باید تا حد ممکن پوشیده باشند.



زینت‌آلات ظریف برای خانم‌های ریزنقش برازنده‌تر است، چنان که به زنان درشت‌اندام زینت‌آلات بزرگ و حجیم بیشتر می‌آید.

- ✓ **ساعت مچی عقربه‌ای یا دیجیتال ببندید:** از همه‌چیز گذشته، ساعت‌های عقربه‌ای (با صفحه و عقربه‌های بزرگ) هنوز بهتر از ساعت‌های دیجیتال هستند. ضمن اینکه ساعت‌های دیجیتال بزرگی که ارتفاع‌سنج یا کامپیوتر دارند، مناسب نیستند، حتی اگر هنگام آخرین صعودتان به اورست آن را بسته باشید. مارک ساعت‌تان را با دقت انتخاب کنید: اطمینان حاصل کنید که ساعت شما با زینت‌آلات و لباس‌هایتان همخوانی دارد. بندهای چرمی (سیاه یا قهوه‌ای) و بندهای فلزی با یک لبه‌ی باریک مشکی چرمی قابل قبولند.

  از بستن ساعت‌های خنده‌دار، ساعت‌های کارتونی و ساعت‌هایی که طراحی آن‌ها تشخیص ساعت را سخت می‌کند و یا آن‌چنان پیچیده‌اند که نیاز به سیستم حرفه‌ای نگهداری دارند، خودداری کنید.

  اگر ساعت‌تان زنگ می‌زند، حین جلسات زنگ آن را خاموش کنید!

- ✓ **گل‌سینه و سنجاق‌سینه تنها در صورتی باید استفاده شود که گردنبند نیاویخته باشید.** گل‌سینه‌تان نباید نه آن‌قدر کوچک باشد که گم شود و نه آن‌قدر بزرگ که توجه همه را به‌خود جلب کند و زیادی به چشم بیاید. شکل گل‌سینه باید با سبک لباستان متناسب باشد: گل‌سینه‌ی زاویه‌دار برای کت‌های برش‌دار و بلوزهای یقه‌هفت و یقه‌خشتی و گل‌سینه‌ی گرد برای بلوزهای یقه‌گرد. انگشترها هم باید ساده و ظریف باشند: انگشترهای بزرگ و پرتلألو برای محیط کار مناسب نیستند، مگر اینکه حلقه‌ی نامزدی یا ازدواج شما چنین باشد. بهترین حالت این است که انگشترهایتان را به سه انگشتر نامزدی، عروسی و سالگرد ازدواج محدود کنید. علاوه بر این‌ها می‌توانید در انگشت حلقه‌ی دست راست‌تان یک حلقه‌ی کوچک با یک نشان خانوادگی بیندازید و بقیه را در خانه نگه دارید.

عینک

زمانی تصور می‌کردند که عینک‌های بزرگ با رنگ‌های درخشان، یا عینک‌های فلزی به زنان قدرت می‌بخشد. آن روزها دیگر گذشته است و اکنون تنها چیزی که باقی مانده است عضلات خسته‌ی صورت از نگهداری طولانی‌مدت چنین عینک‌هایی است.

امروزه، استفاده از عینک‌های کوچک و جدید رایج است. در پوشش اداری، عینک جزء معدود اجزائی است که در انتخاب آن آزادی عمل بیشتری دارید و می‌توانید طبق سلیقه‌ی شخصی عمل کنید. عینک را هم می‌توان بدون آنکه با ظاهر لباس همخوانی داشته باشد، انتخاب کرد. البته، موظفید در انتخاب دقت کنید و عینکی بسیار ناهمگون و ناجور به‌چشم نزنید. قطعاً می‌توانید عینک قاب‌قرمز با یک آناناس روی دسته‌اش به‌چشم بزنید، اما خوب است یک عینک ساده هم در دسترس داشته باشید تا هنگام جلسه و ملاقات با افراد رسمی، مسن یا محافظه‌کار، از آن استفاده کنید.



هرگز در محل کار عینک شیشه‌رنگی به چشم نزنید، چون باعث می‌شود مشکوک و مرموز به نظر بیایید. هرچند استفاده از عینک‌های فتوکرومیک که رنگ لنز آن‌ها با نور آفتاب و نور محیط تغییر می‌کند، اشکالی ندارد.

پوشش‌های غیررسمیِ آقایان

پوشش غیررسمی با پوشش روزهای نیمه‌وقت قبل از تعطیلات رسمی متفاوت است. پوشش غیررسمی عموماً به معنای شلوار خاکی، پیراهن مارک‌دار ساده یا پیراهن دکمه‌دار آستین‌بلند، تی‌شرت یقه‌هفت، گاهی اوقات یک کت اسپرت یا پلوور و کفش‌های چرمی قهوه‌ای است. کفش راحتی هم گزینه‌ی خوبی است ولی حتماً باید با آن جوراب بپوشید. لباس روزهای نیمه‌وقت شامل تمام موارد بالا به‌اضافه‌ی جین و کفش‌های تنیس هم می‌شود. اما دیگر پیژامه یا فلان تی‌شرت‌تان که از دوران دبیرستان باقی مانده، جزء آن محسوب نمی‌شود.

موارد زیر را فراموش نکنید:

- ✓ بنا به تعریف، پیراهن آستین‌کوتاه همیشه لباس غیررسمی به حساب می‌آید.
- ✓ شلوارهای خاکی و فلانل برای اغلب حرفه‌ها و محیط‌های کاری غیررسمی محسوب می‌شوند.
- ✓ بازاریاب‌ها، تبلیغات‌چی‌ها، هنرمندان و مانکن‌ها مجازند از کت‌های چرمی استفاده کنند.
- ✓ در کل، پیراهن‌های ساده بهترین هستند؛ پیراهن‌های تبلیغاتی برای ماهیگیری مناسبند.

- ✓ پیراهن‌های دکمه‌دار آکسفوردی لباس غیررسمی محسوب می‌شوند؛ موزیسین‌ها، مهندس‌های کامپیوتر و چمن‌زن‌ها مجازند از تی‌شرت استفاده کنند.
- ✓ کفش راحتی و کفش تیره‌ی پیاده‌روی کفش غیررسمی، و کفش کتانی تمیز، کفش دو و پوتین کوهنوردی کفش ورزشی محسوب می‌شود، ولی به‌صورت موردی می‌توان از آن‌ها در روزهای نیمه‌وقت استفاده کرد.
- ✓ پولوور و کت‌های اسپرت در برخی از مشاغل غیررسمی و در برخی دیگر رسمی و شیک محسوب می‌شوند.

پوشش اداری رسمی برای آقایان

مردان بر خلاف زنان انتخاب‌های وسیعی در زمینه‌ی پوشاک ندارند. پوشش رسمی به نوعی یعنی کت و شلوار، اما شیک‌پوشی صرفاً به معنای یک دست کت و شلوار پوشیدن نیست؛ این مفاهیم را در بخش‌های بعدی این فصل توضیح خواهیم داد.



تدارک کمدی پر از لباس‌های حرفه‌ای هزینه دارد. کارت اعتباری برای چنین وقتی است. بهترین را بخرید. کمد شما یکی از محل‌های سرمایه‌گذاری حرفه‌ای‌تان است. به فراخور شأن حرفه و شغلتان آن را پر کنید.

کت و شلوار

اگر حرفه‌ای هستید، حداقل باید چند دست کت و شلوار داشته باشید؛ دو یا سه دست کت و شلوار پشمی برای پاییز و زمستان و یک دست کت و شلوار کتان یا نخی برای بهار و تابستان. هنگامی که کت و شلوار می‌خرید، اول به جنس پارچه، اندازه و راحتی آن دقت کنید و بعد مدل آن را در نظر بگیرید.



کت و شلواری خوب است که برق نزند و رنگ آن زیر نورهای مختلف عوض نشود.

پارچه‌ای از جنس پشم، نخ، کتان و ریزالیاف‌های گوناگون برای کت و شلوار است. پشم از انواع دیگر متنوع‌تر است، هم تابستانی دارد و هم زمستانی و در انواع مدل‌ها در دسترس است. فاستونی از الیاف به هم پیچیده تشکیل شده است گاباردین و کرپ از این دسته‌اند. بسیاری از الیاف پشمی نظیر فاستونی و فلانل و پارچه‌های راه‌راه مارپیچی، لطیف‌تر و خوش‌بافت‌تر از بقیه هستند. ترکیبات پشمی الیافی‌اند که

در آن‌ها پشم با ریزالیافی نظیر نایلون، الیاف کشی و پلی‌استر بافته شده است. اگر چه کت و شلوارهای ترکیبی پشمی به اندازه‌ی فاستونی قدیمی نیستند، امامحکم و بادوامند و شخص در آن‌ها احساس راحتی می‌کند.

کت و شـــلوارهای نخی و کتانی نیز موجود هســـتند. کت و شلوار نخی راه‌راه کت و شلوار کتانی کلاسیک است، ولی در همه‌جا مرسوم نیست. کت و شلوارهای نخی در مناطقی که گرما و رطوبت بالایی دارند، به دلیل راحتی بسیار محبوبیت دارند. ولی ایراد چنین کت و شلوارهایی این است که خیلی زود چروک می‌شوند. به‌رغم اینکه این الیاف طرفداران خود را دارند، فعلاً نوعی از پارچه‌های پشمی تابستانی بهترین و محبوب‌ترین گزینه برای کت و شلوارهای تابستانی بوده‌اند.

رنگ‌های استاندارد کت و شلوار در محیط کار سرمه‌ای، مشکی، نوک‌مدادی و قهوه‌ای تیره اســـت. انتخاب اول کت و شلوار سرمه‌ای یا نوک‌مدادی است. بعضی از مشاغل اقتضا می‌کنند که شخص از کت و شلوارهای ساده استفاده کند و برخی دیگر طرح‌دار. استفاده از رنگ‌های خاکی یا خرمایی روشن فقط در آخر بهار و تابستان رایج است. یک استثنا: می‌توانید کت اسپرت شتری‌رنگی را تمام مدت سال بپوشید.

می‌توانید از بین برش‌های زیر یکی را برای مدل کت و شـــلوارتان انتخاب کنید (و هریک از این برش‌ها باز مدل‌های مختلفی دارند):

- ✓ **برش امریکایی:** این نوع کت و شلوار دارای یک کت دو یا سه‌دکمه است. کت بدون اپل اســـت و پشت آن چاکی در وسط دارد. شلوار آن هم راسته است و خط اتو دارد.
- ✓ **برش ایتالیایی:** این نوع کت و شلوار دارای کت بدون چاک و آستردار است که شلوار آن گشادتر از برش امریکایی است.
- ✓ **برش انگلیسی:** در این نوع کت و شلوار، پشت کت دو چاک در طرفین دارد و یا بدون چاک است و برش شانه‌ها مربعی است. کمر آن تنگ و کرستی و شلوار آن باریک‌تر از دو برش دیگر است.

هنگام ایستادن یا راه رفتن، دکمه‌ی بالای کت‌های دودکمه و دکمه‌ی وسط کت‌های سه‌دکمه را ببندید. هنگام نشستن دکمه‌ها را باز کنید. اگر همه‌ی دکمه‌ها را ببندید، شـــبیه چهار سالگی‌تان می‌شوید که در عروسی خاله‌تان، مسئول نگهداری حلقه‌ی عروس و داماد بودید.



کت‌هایی که دو یقه دارند، بدتر از آنی که تصور می‌کنید، به نظر می‌رسند.

تنها قاعده‌ای که در مورد اندازه‌ی کت و شلوار وجود دارد سپردنِ دوخت آن به یک خیاط زبردســـت اســـت. اگر ۱۵۰۰ دلار برای خرید کت و شلواری هزینه کنید که برازنده‌تان نباشد، پولتان را هدر داده‌اید.



صبح، قبل از ترک منزل و در پایان هر روز کاری، کت و شلوار خود را برس بکشید. (اگر ماهوت‌پاک‌کن ندارید، از نوارچسب[1] استفاده کنید).

پیراهن

پنج پیراهن سفید آستین‌بلند و پنج پیراهن آبی روشن آستین‌بلند بخرید (در محل کار پیراهن آستین‌کوتاه جایی ندارد.) اگر در محیط محافظه‌کارانه‌ای کار می‌کنید، عملاً همین حد کافی است.

هر روز مدل‌های یقه تغییر می‌کنند. این روزها، یقه‌های پهن، یقه‌های تیز در اندازه‌های مختلف و یقه‌های دکمه‌ای متداولند. یقه‌های پهن شیک‌ترند. یقه‌های تیز بهترین نوع یقه محسوب می‌شوند. روزبه‌روز به محبوبیت یقه‌های دکمه‌مخفی افزوده می‌شود. پیراهن‌های یقه‌دکمه‌ای هنوز در برخی مشاغل خاص (مثل دانشگاهیان یا ناشران)، برای پوشش غیررسمی روزانه رواج دارند.

جوراب

جوراب‌ها ســـاده باشند: همیشـــه جوراب تیره‌رنگ متناسب با رنگ کت و شلوارتان به‌پا کنید. با کت و شـــلوار خاکی، جوراب خاکی‌رنگ یا قهوه‌ای تیره مناســـب است. جوراب‌های طرح‌دار تا وقتی قابل قبولند که عجیب و غریب و شلوغ نباشند. جوراب باید نخی، پشـــمی یا ابریشمی باشد. جوراب‌های پلی‌استر مشکلاتی ایجاد می‌کنند که ترجیح می‌دهم اینجا درباره‌اش بحث نکنم. می‌توانید جوراب‌های ســـاق‌کوتاه یا ساق‌بلند بپوشید، درهرحال ساق پا نباید از زیر پاچه‌ی شلوار معلوم باشد.



در محیط کار، جوراب سفید جایی ندارد و اگر فکر دیگری در سر دارید، باید بگویم که جوراب نپوشیدن نیز همان‌قدر نامطلوب است.

کفش

کفش نیز مانند جوراب باید ســـاده باشـــد: کفش‌های تخت آکسفوردی (جلوبسته) و یا کفش‌های تخت، دیپلمات و راحت یا راحتی، انتخاب‌های مناســـبی برای محل

۱. masking tape، نوعی نوار چسب پهن است که از آن به جای ماهوت‌پاک‌کن استفاده می‌کنند. و.

کارتان هســـتند. رنگ کفش باید با رنگ کت و شلوار همخوانی داشته باشد؛ کفش مشکی با کت و شلوار نوک‌مدادی و کت و شلوار سرمه‌ای جور است. کفش قهوه‌ای با کت و شلوار قهوه‌ای و خرمایی روشن هماهنگ است. کفش‌ها را براق نگاه دارید و از قالب کفش استفاده‌کنید.



همیشـــه با خود یک براق‌کننده‌ی مشکی کفش به همراه داشته باشید تا در مواقع لزوم از آن استفاده کنید.

کفش ورزشی، پوتین کوهنوردی، یا صندل با کت و شلوار همخوانی ندارد.

پوشش تزیینی

ممکن اســـت با خود فکر کنید که «مردان واقعی از زینت‌آلات استفاده نمی‌کنند!» دوباره فکر کنید. نکته‌ی کوچک، اما مهمی است.

ساعت مچی

اگر به دنبال نمایش شـــأن و برتری هســـتید، ساعت گران‌قیمت بخرید. در غیر این صورت یک ساعت معمولی چرمی یا فلزی کار شما را راه می‌اندازد.

کلاه

چهل سال قبل، کلاه‌های نمدی مردانه رواج داشتند. امروزه تنها کلاه مورد استفاده شبیه کلاه بیس‌بال است. درباره‌ی کلاه‌های بیس‌بال خوب فکر کنید. نباید نشان و علامت خاصی روی آن‌ها باشد. همچنین هیچ‌وقت آن‌ها را داخل ساختمان نپوشید. کلاه‌های دیگر، به‌ویژه کلاه‌های گرم زمســـتانی که بســـته به ســـرمای محیط انواع مختلفی دارند، در شـــرایط خاص قابل قبولند، اما به‌هرحال نباید آن‌ها را هم داخل ساختمان پوشید.

سامسونت

سامســـونت از قدیم‌الایام عموماً از چرم و به رنگ‌های مشکی یا قهوه‌ای بوده است. کیفیت را فراموش نکنید. اگر به‌جای سامســـونت از کیف لپ‌تاپ استفاده می‌کنید، آن را با همان معیارهای انتخاب سامسونت برگزینید.

ارسال پیام‌های درست: زبان بدن

لباس ممکن است به انسان شخصیت بدهد، امازبان بدن به همان اندازه که به فرد شخصیت می‌دهد، ممکن است شخصیت او را نیز در هم بشکند. هنگامی که با کسی صحبت می‌کنید، حرکات‌تان، غالباً به اندازه‌ی کلام شما حائز اهمیت است.



زبان بدن غیرکلامی است، اما با وجود این اطلاعاتی درباره‌ی شما به مخاطب می‌دهد. به‌همان اندازه که به جزئیات دقت می‌کنید، به حرکات‌تان در برابر مخاطب هم توجه کنید.

زبان بدن قابل ترجمه شدن است. مانند بیشتر رفتارهای بشری، رفتار بدنی شما نیز نمادین است. به‌بعضی مثال‌های ساده توجه کنید:

- ✓ **سیگار کشیدن غالباً دال بر قدرت مالی یا جنسی است:** اما، همان‌گونه که فروید صد سال قبل اشاره کرده است، «گاهی اوقات سیگار فقط سیگار است.»
- ✓ **پرهیز از حفظ ارتباط چشمی مداوم ضمن مکالمه ممکن است تا حدودی دالّ بر طفره رفتن و احساس ترس باشد:** گرچه، در برخی فرهنگ‌ها، دزدیدن نگاه نشانه‌ی حجب و حیا تلقی می‌شود.
- ✓ **لمس چانه ضمن فکر کردن بر اندیشه و بینش عمیق دلالت می‌کند:** اما گاهی اوقات فقط خاراندن چانه است.

حقیقت این است که هر رفتاری که بروز می‌دهید، ممکن است معنی‌دار تلقی شود. ممکن است عصر یک روز، هنگامی که در کافی‌شاپ نشسته‌اید، گوش خود را به‌طور طبیعی بکشید و این علامت، که برای شما بی‌معنی است، به مردی که در گوشه‌ای نشسته و ظاهراً مشغول روزنامه خواندن است این‌گونه القا کند که الماس‌ها در جا چتری جاسازی شده‌اند.

با تفسیرهای متعددی که از هر حرکت بدن ممکن است در ذهن مخاطبان نقش ببندد، تعجبی ندارد که مردم نگران زبان بدن خود باشند! بهترین راه این است که پاره‌ای از چاله‌ها و دام‌های زبان بدن را فرا بگیرید تا بتوانید هنگامی که ناآگاهانه در یکی از آن‌ها سقوط می‌کنید، خود را از مهلکه نجات دهید.

ایستادن

هنگامی که می‌ایستید، پشت‌تان را صاف و باسنتان را در امتداد پشت خود ثابت نگاه دارید، شـــانه‌ها باید رو به عقب و سر به بالا متمایل باشد. این طرز ایستادن موجب احساس راحتی و آرامش بیشتری می‌شود.



دولادولا راه رفتن، دســـت روی شـــکم گذاشتن، دست‌ها را در جیب فرو کردن و یا دست به ســـینه راه رفتن، همگی دال بر احساس ناراحتی و پرخاشگری‌اند. گرفتن وضعیتی مثل در بازکن، با پاهای ضربدری و دست‌های در هم قلّاب شده، تصویری از احساس عدم امنیت و عصبیت است.

نشستن

مواظب طرز نشستن خود باشید، زیرا هیچ حالت دیگری به اندازه‌ی نشستن اشارات ضمنی به‌همراه ندارد. طرز نشستن افراد را در جلسات‌کاری به خاطر آورید، از تقریباً افقی و خوابیده تا کاملاً هوشیار و شق و رق. صاف روی صندلی بنشینید و پاهایتان را کنار هم یا روی هم، چه از زانو و چه از قوزک پا جلو صندلی نگاه دارید.

(با در نظر گرفتن تفاوت‌های فیزیولوژیک اندام زنان و مردان، شـــکل نشستن شما علایمـــی ابتدایی را به اطرافیانتان منتقل می‌کند. مراقب باشـــید که این علامت‌ها، مستقیم یا تلویحی، دال بر خشونت یا اشارات جنسی نباشند.)

- ✓ **لرزاندن پا یا تکان دادن پی‌درپی زانو نشانه‌ی تنش عصبی است.**
- ✓ **خم شدن به جلو در بعضی موارد نشان‌دهنده‌ی خشونت و پرخاشگری است؛ هنگام خم شدن به جلو، مراقب این نکته باشید.**
- ✓ **حرکت باسن درحالی‌که به پشت تکیه داده‌اید و دست‌هایتان پشت سرتان است، یک ژست نازیبای مردانه است:** در مورد نشستن با پاهای باز، اگر میزی میان شما و مخاطبتان حایل نباشد، نیز همین صدق می‌کند. جز در موارد بســـیار خودمانی و صمیمی، از گذاشتن قوزک پای خود روی زانوی پای دیگر خودداری کنید.
- ✓ **تکیه دادن به پشت با پاهای روی هم و مایل نشستن روی یک طرف صندلی برای یک خانم ژست نامناسبی است.**

حرکت سر

نحوه‌ی تکان دادن سـر اطلاعات زیادی به مخاطب منتقل می‌کند. تکان دادن سر به‌حالت تأیید و موافقت در مخاطب شما تأثیر بسیار مثبتی خواهد گذاشت. درعین‌حال، اگر بیش از اندازه سر خود را تکان دهید، شبیه یکی از این عروسک‌هایی خواهید شد که پشـت صندلی عقب خودروها می‌گذارند و با حرکت ماشین، سرشان دچار لقوه می‌شود. تکان دادن سر ممکن است نشانه‌ی مخالفت شما نیز تلقی شود. به‌هرحال، از تکان دادن بی‌حساب سر بپرهیزید.

اشاره‌ی صورت

اشـارات صورت یکی از اشـارات بسـیار مهـم و مؤثر زبان غیرکلامی اسـت. هیچ عضو دیگری در بدن به اندازه‌ی صورت، با مخاطب ارتباط غیرکلامی عمیق و غنی برقرار نمی‌کند.

پیش از این نیز می‌دانستید که لبخند، به‌طور کلی، نشانه‌ی گشاده‌نظری و مهربانی اسـت. اما لبخندهای مصنوعی نه؛ به‌ندرت ممکن اسـت آدمی را با این لبخندهای زورکی تحمل کنید، و بالاخره اینکه لبخند زدن بیش از حد بر کندذهنی و حماقت دلالت می‌کند.

برعکس، اخم کردن پیام‌هایی مثل مخالفت، تحت تأثیر قرار نگرفتن و گاهی اوقات خشم را منتقل می‌کند. اما، گاهی بیانگر تفکر عمیق و تمرکز شدید هم هست.

قطعـاً، لبخند زدن هنگام توبیخ یک کارمند و اخـم کردن هنگام عقد یک قرارداد اشتباه است.

این‌ها واضح‌ترین اشـارات صورت هسـتند، اما هنوز صدها علامت دیگر نیز وجود دارد: مثلاً ابروی بالارفته، لب‌های به‌هم‌فشـرده، سـوراخ‌های گشادشـده‌ی بینی، نگاه‌های چپ‌چپ، بینی چین‌انداخته، لب گزیده‌شـده، چشم‌های گشاد و خیره، زبـان یا شـکلک درآوردن و از این قبیل، هرکـدام بر معانی و اشـارات تلویحی دلالت می‌کند.

یک روز وقت بگذارید و حالات و اشـارات صورت خود را، که بر حسب عادت تکرار می‌کنید، بررسی و سپس تأثیر آن‌ها را ارزیابی کنید. احتمالاً نکات غافلگیرکننده‌ای درباره‌ی خود کشف خواهید کرد.

البته می‌توانید یاد بگیرید که این حرکات و اشارات را کنترل کنید و به‌تدریج چهره‌ای جدی به‌خود بگیرید. بعضی از مردم فکر می‌کنند که صورت جدی و خشک بهترین قیافه‌ای است که می‌توانند در محیط کار به خود بگیرند.

چشم‌ها

هنگامی که با دیگران صحبت می‌کنید، ارتباط چشمی خود را حفظ کنید؛ به دست‌هایتان خیره نشوید یا ناخن‌های خود را تمیز نکنید. هنگامی که در جمع صحبت می‌کنید، فقط به یک نفر خیره نشوید و ارتباط چشمی خود را با همه حفظ کنید.

دست‌ها

بعضی از مردم با دست حرف می‌زنند، بعضی در حالی می‌ایستند که انگار دست‌هایشان به پهلوهایشان چسبیده است. اکثر مردم، هنگام حرف زدن، توجه چندانی به حرکات دستشان ندارند.

استفاده از دست‌ها ممکن است گاهی اوقات مفید و مؤثر، بعضی وقت‌ها پرخاشگرانه و اکثر اوقات کاملاً بی‌ربط باشد. گاهی اوقات استفاده از انگشت اشاره، هنگام تأکید روی نکته‌ای، مؤثر است. بسیاری از رؤسا از دست‌هایشان به شکلی کنترل‌شده و آگاهانه برای نمایش قدرت و نفوذشان روی کارکنان استفاده می‌کنند.

کنترل دست‌ها نیاز به تلاش و اراده دارد. مراقب حرکات دست خود باشید. در جلسات، از نشان دادن حرکات و حالات عجیب با دست خودداری کنید. اگر نمی‌توانید جلویشان را بگیرید، رویشان بنشینید.

پاکیزگی و آراستگی شخصی

اگر پوشش شما درست و مناسب باشد و زبان غیرکلامی‌تان هم به بهترین صورت با مخاطب ارتباط برقرار کند، اما حمام نکرده باشید یا ناخن‌های شما کثیف باشد، فایده‌ای نخواهد داشت. هر روز دوش بگیرید و از اسپری‌های ضدعرق و خوشبوکننده استفاده کنید. بدن بدبو بی‌شک مشمئزکننده است.

دست‌ها

توصیه‌های زیر را درباره‌ی دست‌هایتان رعایت کنید:

- ✓ دست‌ها و ناخن‌های خود را تمیز نگاه دارید و از آن‌ها مراقبت کنید.
- ✓ ناخن‌ها یا پوست دور آن‌ها را نجوید.

آقایان

ناخن‌ها باید تمیز، کوتاه و مرتب باشند. چربی و سیاهی زیر ناخن‌هایتان باعث نمی‌شود که فردی فنی و ماهر به نظر بیایید.

مو

مو باید، اصلاح‌شده، تمیز، شانه‌کرده باشد. اگر سرتان شوره دارد، از شامپوهای ضدشوره استفاده کنید. به‌جز این، مو اشکال عمده‌ی دیگری ندارد. البته، هیچ‌کس دوست ندارد که به او بگویند آلاگارسون.

خانم‌ها

موهایتان را از جلو چشمتان کنار بزنید. اگر موهایتان بلند است، آن‌ها را پشت سر ببندید، اما نه طوری که شبیه دختر مدرسه‌ای‌ها شوید. سنجاق‌سر و گیره باید ساده باشد. رنگ موهای بسیار تند و زننده فقط در حرفه‌ها و مشاغلی مطلوب است که در آن حلقه انداختن به چند جای بدن هم طبیعی و بی‌اشکال است.

آقایان

موهایتان را اصلاح‌شده و مرتب نگاه دارید. موهای بلند در بعضی از مشاغل قابل قبولند، اما در همه‌ی مشاغل این‌طور نیست. اگر موهای شما نسبت به سایر همکاران، در شرکت جدیدتان، زیادی بلند باشد، حتماً به شما تذکر خواهند داد. اگر آن‌ها چیزی نگفتند، خودتان بپرسید. اگر موهایتان بلند است، بهتر است آن را از پشت ببندید. اگر ریش می‌گذارید آن را اصلاح‌شده، مرتب و تمیز نگاه دارید. ابروها و سوراخ گوش‌ها نباید جرم و آشغال داشته باشند.

هر روز قبل از رفتن به محل کار، و اگر لازم است و با کسی قرار ملاقات دارید، قبل از ترک محل کارتان اصلاح کنید.

صورت

صورت‌تان را هر روز بشویید. اگر صورت‌تان آکنه دارد، با متخصص پوست مشورت کنید؛ داروهای بسیار خوبی برای رفع بیماری‌های پوستی وجود دارد.

دندان‌ها

پس از هر وعده‌ی غذا، دندان‌های خود را مسواک کنید. در کشوی اتاق کار خود، یک مسواک، خمیردندان، خوشبوکننده‌های دهان و یک دهان‌شویه بگذارید.

خوشبوکننده‌ها

از عطر یا ادوکلن‌های مخصوص ملایم بعد از اصلاح اســتفاده کنید، طوری که بوی آن مدت طولانی در فضا نپیچد.

بخش ۲

گشایش باب گفتگو و ارتباط

موج پنجم — **اثر ریک تننت**



در این بخش...

به شـــما کمک خواهیم کرد با یکی از رایج‌ترین مشـــکلات زندگی مبارزه کنید و درنهایت بر آن غلبه کنید. در ملاقات با دیگران، برای بسیاری از ما معرفی کردن آدم‌ها دشوار است و معمولاً گیر می‌افتیم؛ خواهیم گفت که چه کســـانی باید به هم معرفی شوند، چطور باید از عنوان‌ها استفاده کرد و به‌گرمی دســـت دادن چقدر در دنیای کار و تجارت اهمیت دارد. آن‌گاه نکاتی در باب گفتگوهای جذّاب کاری خواهیم گفت، گفتگوهایی که همه علاقه‌مند به شرکت در آن باشند.

مکالمه‌ی تلفنی چیز دیگری است و متأسفانه انگار رفته‌رفته رعایت آداب مکالمه‌ی تلفنی رو به افول می‌نهد. در این بخش، به شما خواهیم آموخت که با تلفن چطور صحبت کنید و چطور به حرف‌ها گوش دهید. در زمینه‌ی اســـتفاده از تلفن‌های آیفون‌دار، انتظار مکالمه، نمایشـــگر شـــماره، پست صوتی تلفن‌های همراه و بیپرها نکاتی را به شما خواهیم آموخت. پس از بحث مختصر درباره‌ی مکاتبات، بخش را با ارائه‌ی جدیدترین و مفیدترین رهنمودها در زمینه‌ی نحوه‌ی استفاده از اینترنت به پایان خواهیم برد.

فصل ۵

ملاقات و معارفه

در این فصل

- نحوه‌ی معرفی اشخاص به یکدیگر
- به خاطر سپردن نام‌ها
- دست دادن
- استفاده از عنوان‌ها

در دنیـــای امروز که ســـرعت و فناوری پیشـــرفته حـــرف اول را می‌زنـــد، به نظر می‌رســـد که مـــردم کم‌کـــم اهمیت مهربانـــی و برخوردهـــای ســـاده را فراموش می‌کنند ــ مسائلی نظیر به خاطر سپردن نام افراد، ایجاد تأثیر مثبت اولیه از خود در ذهن دیگران، ســـلام و احوالپرسی با دیگران و فشردن دست آنان. درخصوص آداب معاشـــرت حرفه‌ای مسائل بســـیاری وجود دارد که اصلی‌ترین آن‌ها معرفی افراد مهم است. و درست هم هست. حتی اگر مردم در استفاده از عنوان‌ها جدیت به خرج ندهند، باز هم برای معرفی دو نفر به هم باید از مجموعه قواعدی ظریف پیروی کنند.

معرفی درســـت هنگام آشنایی باعث می‌شـــود که در یک موقعیت جدید، طرفین احساس آسودگی و راحتی کنند. هنر معرفی کردن افراد به هم یکی از مؤثرترین مهارت‌هایی اســـت که به هنـــگام ورود به دنیای کار و تجارت باید کســـب کنید. معرفی خود یا دیگران، با اطمینان و اعتمادبه‌نفس، به معنی این است که آرامش دارید و بر اعصاب خود مسلطید ــ و حسن آن این است که سبب آرامش دیگران نیز می‌شوید.

در این فصل، هنر معارفه را، که ســـبب می‌شـــود در جمع راحت‌تر و آرام‌تر به نظر برسید، به شما می‌آموزانیم.

معارفه‌ی مثبت و مؤثر

چه کسی اول باید معرفی شود؟ بنا بر سنّت در موقعیت‌های اجتماعی معمولاً یک آقا به یک خانم معرفی می‌شود. در عمل، نام آقا بعد از نام خانم می‌آید، مثلاً «استیسی جردن، براد جانستون را به شما معرفی می‌کنم.» در دنیای کار و تجارت این طرز معرفی صحیح نیست. زیرا معرفی باید براساس رتبه و موقعیت اشخاص در شرکت صورت گیرد. خواه مرد باشد یا زن، جوان باشد یا پیر، این اصل تغییر نمی‌کند. ابتدا از مقام بالاتر نام برده می‌شود و سپس نام مقام پایین‌تر می‌آید. به خاطر بسپارید: «مقام مافوق، اجازه دارم مقام زیردست را به شما معرفی کنم؟»

انتخاب معرفی‌کننده

در موقعیت‌های رسمی کاری، میزبان شما (عموماً بالاترین مقام اجرایی شرکتی که برنامه را طرح‌ریزی کرده است) به‌سمت شما می‌آید، با شما سلام و احوالپرسی می‌کند و شما را به سایر مهمانان معرفی می‌کند. در موقعیت‌های کمتر رسمی، آدم‌ها خود نقش میزبان را بازی می‌کنند و مهمان را در دایره‌ی سایر مهمانان می‌پذیرند و به دیگران معرفی می‌کنند. اگر به جمعی وارد شوید که معارفه‌ها قبلاً صورت گرفته باشد، اگر خودتان خود را معرفی کنید نیز راهکار مؤثری است. اگر شرکت شما میزبان برنامه است و شما تنها یا بالاترین نماینده‌ی ارشد سازمان خود در جمع حاضران هستید، این وظیفه‌ی شماست که نقش میزبان را بر عهده بگیرید و افراد را به هم معرفی کنید.

درک اولویت در معرفی

همیشه باید فرد «کهتر» را به «مهتر» معرفی کنید، یعنی اسم مافوق اول و اسم کسی که به وی معرفی می‌شود، در انتها می‌آید. مثلاً «خانم مدیرعامل، مایلم آقای معاون اجرایی را به شما معرفی کنم.»

بنابراین همیشه معرفی افراد به شرح زیر صورت می‌گیرد:

- ✓ «مدیر اجرایی، مایلم معاون را به شما معرفی کنم.»
- ✓ «مشتری، مایلم شرکتم را به شما معرفی کنم.»
- ✓ «فرماندار، مایلم شهروند را به شما معرفی کنم.»
- ✓ «کارمند با سابقه‌ی دو سال، مایلم کارمند جدید را به شما معرفی کنم.»

مشـــتری، همواره «فرد مهم‌تر» اســـت. شما مدیر شـــرکت خود را (مثلاً آقای جان کانینگهام) را به معاون مدیرعامل شـــرکت مشـــتری خود (مثلاً خانم کارول میلر) این‌طور معرفی می‌کنید: «خانم میلر، مایلم آقای جان کانینگهام، مدیر عامل شرکت اسپلش گرافیک، را به شما معرفی کنم.»

هنگامی که کسانی را به هم معرفی می‌کنید که از نظر سلسله‌مراتب اداری در یک سطح قرار دارند، بهتر است که ابتدا کسی را که کمتر می‌شناسید به کسی که بهتر می‌شناسید معرفی کنید. «آقای همکار قدیمی، مایلم خانم آشنای جدید را به شما معرفی کنم.» اگر در جمعی حضور داشته باشید و بخواهید افراد متعددی را به هم معرفی کنید، بهتر است درباره‌ی هرکس کمی صحبت کنید تا افراد اطلاعات اولیه‌ای درباره‌ی یکدیگر بدست آورند، تا روند مذاکره تسهیل شود و افراد راحت‌تر و سریع‌تر با یکدیگر ارتباط برقرار کنند.

مسلماً قصد ندارید که دو نفر را فقط به هم معرفی کنید و سپس از آنجا دور شوید، و آن‌هـــا را در حالی تنها بگذارید که هیچ اطلاعی درباره‌ی مقام و موقعیت یکدیگر ندارند و نمی‌دانند چه رابطه‌ای با هم دارند. مثلاً بگویید: «آقای شـــافر، مایلم آقای ریموند گادفری، مدیر شرکت کشتیرانی اکسپرس را به‌شما معرفی کنم. آقای گادفری، گمان می‌کنم قبلاً به شما گفته‌ام که آقای شافر هم مدیرعامل شرکت ما هستند و هم در شورای بین‌المللی کشتیرانی فعالیت می‌کنند.»

در یک گروه بزرگ، ســـعی کنیـــد در آنِ واحد یک نفر را به چند نفر معرفی کنید. بـــه این ترتیب، افراد را با تعدد نام‌ها و چهره‌های جدید بمباران نمی‌کنید. اگر گیج شدید، اشکالی ندارد؛ فقط ادامه دهید و تا آخرین حد، سعی خود را بکنید. هرکسی ممکن است در چنین موقعیتی اشتباه کند و معمولاً هم کسی متوجه نمی‌شود. به یاد داشته باشید، در معارفه‌های کاری، سلسله‌مراتب اداری را دنبال کنید. اسم فرد «مهم‌تر» اول می‌آید و اسم کسی که به وی معرفی می‌شود، در آخر.



بهترین راه برای معرفی این است که بگوییم، «بزرگ‌تر/ مایلم کوچک‌تر/ را به شما معرفی کنم.» بســـیاری از مردم می‌گویند «مایلم... را ببینید»، که معنا و مفهومی کاملاً متفاوت دارد ــ دیدن امری تصادفی اســـت، اما معرفی با قصد و منظور قبلی انجام می‌گیرد.

معرفی مرئوس به رئیس

همیشـــه مرئـــوس را بـــه رئیس معرفـــی کنید. برای مثال، اگر شـــما سرپرســـت حســـابداری، الکـــس گلدبـــرگ را بـــه معـــاون بخـــش، جـــوآن مایکلـــز، معرفی

می‌کنید، بهترین راه این است که بگویید: «خانم مایکلز، الکس گلدبرگ را به‌شما معرفی می‌کنم.»



اگـر مافوق شـما، در معرفی خودش، هـم نام کوچک و هم نـام خانوادگی خود را ذکـر کـرد، شـما همچنان بایـد او را با عنـوان و نـام خانوادگـی بنامید. از نـام کوچکش تـا زمانی که خودش از شـما نخواسـته باشـد، اسـتفاده نکنید. اگـر مخاطبـی کـه از نظـر رتبـه‌ی اداری همسـطح یـا پایین‌تر از شـما بود، هنـگام معرفـی خودش، نـام کوچکـش را هم گفـت، می‌توانیـد او را بـه نام کوچکش بخوانید.

معرفی رئیستان به مشتری

شما مدیر شرکت‌تان، کریس رُساتی را به معاون شرکت مشتری، مایرا پی، این‌طور معرفی می‌کنید: «خانم پی، مدیر شرکت آکمه گرافیک، کریس رُساتی را به شما معرفـی می‌کنم.» اگر او را به‌طور معمول «خانم پی» می‌نامید، به همین نحو نیز معرفی کنید. اما اگر او را با نام کوچکش «مایرا» صدا می‌زنید، او را باید با عنوان «مایرا پی» معرفی کنید. به این صورت: «خانم مایرا پی، مدیرعامل شرکت آکمه گرافیک، کریس رُساتی را به شما معرفی می‌کنم.» در آن صورت خانم پی خواهد گفت: «حالتان چطور است، آقای رُساتی» و آقای رساتی پاسخ خواهد داد: «حال شما چطور اسـت، خانم پی.» ممکن است هر دو بگویند، «لطفاً مرا مایرا/ کریس صدا بزنید.»



«حالتان چطور است» سؤال نیست؛ نشان دادن نوعی اعتنا به طرف مقابل است.



بفرمایید، کارت ویزیت من

در ژاپن، مرسوم است که تاجران با تبادل کارت‌های ویزیت خود را به همدیگر معرفی کنند. این راه آسانی است که جایگاه شخص را در سلسله‌مراتب اداری مشخص می‌کند. در حقیقت، ژاپنی‌ها پنج سطح زبانی گوناگون دارند که بنا به مقام و رتبه‌ی هر شخص، از یکی از آن‌ها استفاده می‌کنند. برای مثال، زبانی که شما هنگام صحبت با مستخدم به کار می‌برید با زبانی که در برخورد با مدیرعامل با آن صحبت می‌کنید، تفاوت دارد. به همین دلیل است که ژاپنی‌ها هنگام دریافت کارت ویزیت یک فرد، آن را با دقت بسیار بررسی می‌کنند. آن‌ها از کارت ویزیت برای شناخت جایگاه فرد در جهان استفاده می‌کنند و براساس آن زبان گفتگو با وی را انتخاب می‌کنند.

معرفی دو هم‌رتبه به یکدیگر

هنگامی که دو نفر را، که از نظر رتبه و مقام اداری هم‌تراز هستند، به هم معرفی می‌کنید، باید فرد ناآشناتر را به فرد آشناتر معرفی کنید. اگر شما و مایک هیرشمان هر دو در شرکت‌تان، در دفتر شیکاگو، معاون هستید و والری مارتینز را، که معاون دفتر لس‌آنجلس است، می‌بینید، باید بگویید: «مایک هیرشمان، والری مارتینز را معرفی می‌کنم. والری معاون دفتر لس‌آنجلس ماست.»

معرفی خود

اغلب مجبورید که در موقعیت‌های مختلف کاری و تجاری خود را معرفی کنید. مثلاً در اتاق کنفرانسی نشسته و منتظر شروع جلسه‌اید، اگر غریبه‌ای به سمت شما می‌آید، ادب حکم می‌کند که بایستید، دست‌تان را به سمتش دراز کنید و نام و عنوان شغلی‌تان را بیان کنید. برای مثال: «سلام، من مایک پرز هستم. نماینده‌ی شرکت پرورش قزل‌آلای اسکاتلندی.» به همین ترتیب، نفر دیگر نیز خودش را این‌طور معرفی خواهد کرد: «حالتان چطور است آقای پرز، من لیندا پولاک هستم و به‌تازگی مسئول روابط عمومی شرکت جدیدالتأسیس تبلیغات لاکس شده‌ام.»



هرگز از مردم نخواهید که نام شما را حدس بزنند. برای جلوگیری از شرمندگی احتمالی طرف مقابل بابت فراموشی نامتان، فوراً دست‌تان را به‌سویش دراز کنید و نامتان را بگویید. «سلام، آلیسن پی، از دیدارتان خوشوقتم.» به این ترتیب فرد مقابل دیگر دچار مشکل نمی‌شود و شما را به‌جا می‌آورد. حتی اگر نامتان را فراموش نکرده باشد و بگوید «البته، آلیسن، چطور ممکن بود نام شما را فراموش‌کنم!» باز هم با پیش‌دستی شما، همه احساس راحتی و خوشحالی خواهند کرد، و خودتان هم از شرّ لحظه‌های اعصاب خردکن و سنگین یادآوری نامتان خلاص خواهید شد!

برای شناخت نحوه‌ی معارفه در جلسات رسمی، به فصل ۱۹ مراجعه کنید: «رفتار در جلسات و ملاقات‌ها.»

یادآوری نام‌ها

به یاد آوردن نام آدم‌ها برای همه مشکل است، حداقل گاهی (یا حتی بیشتر اوقات). راه رهایی از این شرمندگی‌های مکّرر چیست و چطور باید با آن کنار بیاییم؟ فقط بخندید و قضیه را به شوخی برگزار کنید. من معمولاً می‌گویم: «آخ، خیلی متأسفم؛ گاه، حتی اسم خودم هم از یادم می‌رود!» وقتی با چاشنی شوخی معذرت بخواهید، مطمئن باشید که فوراً بخشیده خواهید شد.

چرا مردم دچار ضعف حافظه و فراموشی می‌شوند؟ کارشناسان می‌گویند این قبیل مشـــکلات از انباشت بیش از حد اطلاعات در ذهن، تنش، بی‌دقتی در هنگام گوش کردن و یا همه‌ی این دلایل ناشی می‌شود. حتی بزرگ بانوی آداب معاشرت، لتیتیا بلدریج، نیز به فراموشـــی‌ها و اشتباه‌های رایج در هنگام معرفی اذعان می‌کند. این مشکل فراگیر است، او ما را «ملت مِن‌مِن کن و فراموش‌کار» نام داده است.

اگر اســـم کســـی را هنگام معرفی فراموش کردید، جنجال به‌پا نکنید. دنیا به آخر نرســـیده. به‌سادگی بگویید «اســـمتان را همین الان فراموش کرده‌ام.» آن فرد باید بپرد و بگوید: «من بیل ریچاردســـون هستم.» (مگر اینکه بیل ریچاردسون نباشد.) آن‌گاه شما بگویید، «البته، بیل، مایلم لیندا تریپ را به شما معرفی کنم.» اگر خود شما سخت بگیرید، موضوع نیز بزرگ و پراهمیت جلوه خواهد کرد.

ابزار کار و تجارت: ترفندهایی برای به یاد سپردن نام‌ها

توانایی در به خاطر ســـپردن نام‌ها و عنوان افراد، به‌ویژه در یک گروه کاری بزرگ، تأثیر مثبت و پایداری در مخاطبان برجا خواهد گذاشت. اگر این قابلیت را در خود تقویت کنید، موفق خواهید شـــد بـــا اعتمادبه‌نفس و قدرت خود را معرفی کنید — و از امتحـــان پیروز بیرون بیایید. یکی از بزرگ‌ترین ترس‌ها هنگام معرفی، فراموش کردن یا تلفظ اشـــتباه نام یکی از افراد است. هول نکنید! به خاطر سپردن نام افراد قابلیتی اکتسابی است:

- ✓ **بعد از اینکه معرفی صورت گرفت، چند بار نام آن فرد را پیش خود تکرار کنید.**
- ✓ **در اولین مکالمه‌ای که بعد از معارفه پیش می‌آید، فوراً نام طرف را ذکر کنید.**
- ✓ **بلافاصله آن شخص را به کس دیگری که از قبل می‌شناسید، معرفی کنیـــد:** اگر فرصـــت صحبت فوری با طرف نداشـــتید، در ذهنتان کلمه‌ای را که تداعی‌کننده‌ی نام اوســـت ذکر کنید، مثلاً «قاســـمی ق — قهوه‌ای، کفش قهوه‌ای.»
- ✓ **اگر کاغذ و قلم داشتید، فوراً نام او را یادداشت کنید.**
- ✓ **گوش کنید، گوش کنید، گوش کنید.**

مهارت‌های خوب گوش کردن و قدرت تمرکز کلیدهای یادآوری یک نام هســـتند. اگر نامی را شـــنیدید ولی معنای آن را نفهمیدید، به‌ســـادگی از فرد بخواهید تا آن

را یک بار دیگر تکرار کند، و اگر به نام دشـواری برمی‌خورید که ممکن اسـت غلط تلفظ شود، اجازه دارید وسط حرفش بپرید و در معرفی‌اش به دیگران کمک کنید. بسیاری از مردم سعی می‌کنند نام‌ها را با تداعی نام چیزی مرئی به خاطر بسپارند. (مثلاً: «محمد شیری، شیر همان سلطان جنگل.»)

اگر نام کسـی را غلط تلفظ کردید، فقط عذرخواهی کنید و تلفظ درسـت را از او بپرسید، نام را بلند تکرار کنید و معرفی را ادامه دهید. ضمناً می‌توانید بخواهید که کارت ویزیتش را به شما بدهد، فقط به‌محض دریافت، حتماً آن را با دقت بخوانید.

کتاب‌های راهنمای زیادی برای تقویت حافظه وجود دارند. از هم‌اکنون از مهارت‌های جدید بهره بگیرید. تحقیقات ثابت کرده‌اند که هرچه زودتر یک رفتار را فرا بگیرید، بهتر می‌توانید آن را ملکه‌ی ذهن کنید و روزانه به صورت خودکار انجام دهید.

معرفی نادرست شما از سوی دیگران

اگر کسی نام شما را اشتباه تلفظ کرد، فقط لبخند بزنید و مثلاً بگویید، «متشکرم، امامن کارن میلر هستم نه مورتُن.»

اگر با وجود معرفی قبلی، باز هم طرف شما را به جا نیاورد، خودتان را مجدداً معرفی کنید. موضوع را بزرگ نکنید.

هرگز با این پرسـش که «مرا به خاطر می‌آورید؟» به‌سـمت کسـی نروید. این کار بی‌رحمانه است! همیشه صبر کنید و خود را، مؤدبانه، دوباره معرفی کنید. اگر کسی را دیدید که قبلاً او را جایی ملاقات کرده‌اید، ولی نامش را به خاطر نمی‌آورید، خیلی ساده مثلاً بگویید، «همین چند وقت پیش بود که شما را دیدم. در مرکز فرماندهی بـود؟» معمولاً مخاطبتان از یادآوری شـما، بال درخواهـد آورد، حتی اگر نامش را فراموش کرده باشید.

دست دادن

آیا دست دادن واقعاً مهم است؟ به آخرین باری که کسی با شما شل و وارفته دست داد یا آخرین باری که آن‌قدر سفت و محکم دست‌تان را فشرد که استخوان‌هایتان خرد شـد، فکر کنید. چه تأثیری در شما گذاشت؟ دلزده‌تان کرد؟ تنفربرانگیز بود؟ تعجب‌برانگیز بود؟ فرقی نمی‌کند واکنش شما چه بوده است، حداقلش این است که احساس خوبی به طرف مقابل نداشته‌اید.

ابراز احترام: آداب ارائه‌ی کارت ویزیت

بزرگ‌ترین اشتباهی که ممکن است هنگام دریافت کارت ویزیت کسی مرتکب شوید، این است که سرسری نگاهی به آن بیندازید و آن را داخل جیبتان بگذارید. با این عمل نشان می‌دهید که برای شخصیت و مقام طرف مقابل ارزشی قائل نیستید. هنگامی که کسی کارت ویزیتش را به شما داد، آن را با دقت بخوانید، حتی اسم طرف را یک بار بلند تکرار کنید تا از نحوه‌ی تلفظ صحیح آن مطمئن شوید، ضمن اینکه با این کار به شرکتی که وی در آن کار می‌کند نیز احترام گذاشته‌اید. حتی می‌توانید درباره‌ی شرح وظایف و شرح مسئولیت‌های شغلی‌اش هم سؤال کنید. در نهایت از لطفش برای دادن این اطلاعات تشکر کنید.

یک بار شُل دست دادن چه چیزها که راجع به آن فرد به ما نمی‌گوید. اگر شل دست بدهید، تلویحاً به مشتری، رئیس یا مصاحبه‌گری که با شما طرف می‌شود القا می‌کنید که مشکل دارید. با این حساب ممکن است دیگر تمایلی برای معامله با شما نداشته باشد یا فکر کند نمی‌توانید نماینده‌ی خوبی برای شرکتش باشید.

دست دادن یک نوع سلام و علیک فیزیکی است که عموماً با ابراز چند کلمه هم همراه است. روش معمول سلام و علیک در دنیای امروزی کار و تجارت دست دادن است و دانستن این نکات که کی و چگونه باید با اطمینان و القای حس مثبت دست طرف مقابل را فشرد، حیاتی است.

درست دست دادن

دست دادن درست چگونه است؟ با وجود اینکه در کل عمل ساده‌ای است، اما هنوز در این زمینه هستند کسانی که گیج می‌شوند و مشکل دارند.



خودداری از دست دادن با کسی به‌روشنی نشانه‌ی رد طرف مقابل است و بسیار توهین‌آمیز محسوب می‌شود.

۱- دست‌تان را برای گرفتن دست طرف مقابل دراز کنید و با او طوری دست بدهید که شست‌ها در هم قفل شوند و کل سطح دست شما با دست طرف مقابل در تماس باشد.

۲- فقط چند ثانیه دست طرف مقابل را بفشارید.

۳- قبل از اینکه معرفی به پایان برسد، دست او را رها کنید.

اگـر بخواهیـد بشـمارید، دسـت دادن خوب قاعدتاً سـه تا چهـار ثانیه طول می‌کشد.

درک آداب دست دادن

وقتی کسی خودش را معرفی می‌کند، (اگر نشسته‌اید) فراموش نکنید که برخیزید، طوری که هنگام دست دادن، همسطح او باشید. این قاعده شامل خانم‌ها هم می‌شود. البته اگر پشت میزی نشسته‌اید که به‌هر دلیلی رسیدن به طرف مقابل مشکل است، لزومی ندارد بایستید.



اگر برچسب نامتان روی سینه‌تان است، دقت کنید که حتماً سمت راست نصب شده باشد، تا به‌طور طبیعی هنگام دست دادن چشم طرف به آن بیفتد.

در بعضی از موقعیت‌ها دسـت دادن با طرف مقابل چندان آسـان نیسـت. وقتی با کلی پرونده یا هر چیز دیگری به کسی معرفی شدید، سعی نکنید با دست‌به‌دست کردن وسایل دست راست‌تان را آزاد کنید. خیلی ساده فقط سر تکان دهید و خود را معرفی کنید.

اگر مشغول صرف نوشیدنی هستید، لیوان را با دست چپ نگاه دارید تا دست راست‌تان برای دسـت دادن آزاد باشـد. پس از معرفی می‌توانید آن را دوباره با دسـت راست بگیرید. گرفتن لیوان با دسـت راست، موجب سردی و رطوبت دست شما می‌شود و در این حال دسـت دادن، در طرف مقابل تأثیـر نامطلوبی می‌گذارد. اگر در یک مراسم رسمی دستکش به دسـت کرده‌اید، فراموش نکنید که قبل از دست دادن، آن را درآورید. (همین مسئله در مورد دستکش‌های زمستانی نیز صادق است، مگر اینکه هوا خیلی سرد باشد.)

تا اینجا متوجه شـده‌اید که درست دست دادن نشان‌دهنده‌ی شخصیت شماست و مخاطب را به شناختن و همکاری با شما ترغیب می‌کند.

کی باید دست داد؟

جواب این است: همیشه. اگر شک دارید، دست‌تان را دراز کنید. هنگامی دست دادن مناسب است که: با کسی که قبلاً با او آشنا شده‌اید دوباره روبه‌رو می‌شوید.

پرهیز از دست دادن با دست عرق کرده

اگر برای صرف غذا و نوشیدنی به یک مهمانی دعوت شدید، نوشیدنی خود را با دست چپ بگیرید. تا دست‌تان سرد و مرطوب و چسبناک نشود. اگر با یک دست لیوان نوشیدنی و با دست دیگر بشقاب پیش‌غذا را نگه داشته‌اید، بهتر است پیش‌غذا را زمین بگذارید و دست‌تان را آزاد کنید. اگر این امکان وجود ندارد، بهسادگی در جواب سلام و احوالپرسی فقط سرتان را تکان بدهید و از اینکه دست‌تان پر است، عذرخواهی کنید.

اگر معمولاً دست‌های شما سرد است، دست‌تان را در جیب‌تان بگذارید تا گرم شود و تا زمانی که به کسی که باید با او دست بدهید نزدیک شده‌اید، آن را از جیبتان درنیاورید. و اگر معمولاً دست‌هایتان عرق‌آلود و چسبنده می‌شود، قبل از دست دادن، به یاد ایام دبیرستان، پنهانی دست‌تان را روی دامن یا شلوارتان بکشید تا خشک شود. مراقب باشید که این کار را با سرعت و متانت انجام دهید تا کسی متوجه آن نشود.

توصیه‌ی دیگری نداریم جز اینکه برای حل مشکل دست‌های عرق‌آلود می‌توان از اسپری ضدعرق استفاده کرد. این کار را بکنید.

- ✓ به حضور کسی که وارد محل کار یا خانه‌ی شما می‌شود، واقفید و به او خوشامد می‌گویید.
- ✓ با مشتری، همکار، میزبان یا هرکس دیگری برای اولین بار برخورد می‌کنید.
- ✓ کسی را که قبلاً می‌شناختید، بیرون از محل کار یا منزل می‌بینید.
- ✓ در پاسخ به شخصی که دستش را به‌سوی شما دراز می‌کند.
- ✓ قبل از خروج از یک جلسه‌ی کاری یا غیرکاری با حاضران خداحافظی می‌کنید.

در حقیقت، چون اغلب اوقات باید دست داد و مواردی که نباید دست داد محدود است، باید پرسید که چه مواقعی نباید دست داد؟ عمدتاً باید از دست دادن با کسی که دستش پر است و برای دست دادن با شما باید بارش را زمین بگذارد، خودداری کنید تا او را به زحمت نیندازید. استثنای بعدی در برخورد با کسی است که از نظر مقام بسیار بالاتر است و نیز کسی که با او هیچ حرفی برای گفتن ندارید. در این دو مورد، اینکه بپرید و با او دست بدهید و خود را معرفی کنید، چندان خوشایند نیست.

برخورد با عنوان‌ها و طرز خطاب افراد گوناگون

عنوان چه معنایی دارد؟ دنیایی معنا دارد. در موقعیت‌های کاری، ذکر عنوان به‌هنگام معارفه امکان بیشتری برای شناخت متقابل ایجاد می‌کند. ممکن است طرف مقابل بازاریاب، فروشنده، مهندس یا حسابدار باشد. انتقال این اطلاعات باعث می‌شود که افراد با یکدیگر احساس راحتی بیشتری کنند. (ضمن اینکه فوراً یخ جلسه می‌شکند و باب گفتگو باز می‌شود.)

حتی اگر با کسی به‌نام «بیل دار کینز» خیلی هم صمیمی باشید، هنگام معرفی او باید بگویید «دکتر بیل دار کینز.» یا اگر خاله یا عمه‌ی شما «ساندرا اندرسن» نام دارد باید او را به دیگران «قاضی ساندرا اندرسن» معرفی کنید. مردم می‌خواهند بدانند که با چه کسی صحبت می‌کنند تا براساس آن لحن کلامشان را تنظیم کنند.

هرگز سعی نکنید خودسرانه برای خطاب قرار دادن کسی از اسم کوچکش استفاده کنید. باید او را با عنوان و نام خانوادگی‌اش خطاب کنید تا زمانی که خودش بخواهد که او را با نام کوچک صدا بزنید. عنوان‌ها را هرچه هست ــ آقا، خانم، دکتر، تیمسار ــ فراموش نکنید. اگر هنگام خطاب کردن یک زن نمی‌دانید باید از لفظ «دوشیزه» یا «خانم» استفاده کنید، از او بپرسید. اگر زنی دکتر است یا عنوان نظامی دارد، همیشه او را با عنوانش بخوانید.

امریکایی‌ها دوست دارند هرچه سریع‌تر دیگران را به نام کوچک صدا بزنند. این مسئله خوب است اما نباید تا زمانی که خود فرد نخواسته است، چنین کنید. بگذارید میزبان یا رئیستان به‌شما بگوید که چطور خطابش کنید و بعد او را همان‌گونه صدا کنید.



هر جا شک داشتید، برای رعایت جانب احتیاط، رسمی رفتار کنید.



اگر کسی سفیر، فرماندار، نماینده‌ی مجلس یا قاضی بود، همواره عنوانش را به‌همراه نام خانوادگی‌اش بیاورید و هرگز او را به نام کوچک نخوانید.

فصل ۶

شرایط گفتگو

در این فصل

- گفتن و شنیدن
- ارتباطات اداری
- اختلاط با دیگران
- پرهیز از اشتباهات گفتاری رایج

چند مهارت وجود دارد که از توانایی مکالمه و برقراری گفتگو مهم‌تر است. فردی که قادر است دیگران را وارد بحث کند، موضوع‌های جالبی برای بحث پیشنهاد کند و کاری کند که همه‌ی حاضران احساس راحتی و آرامش کنند، در همه‌ی موقعیت‌ها، چه اجتماعی و چه کاری، تحسین‌برانگیز است. مکالمه به همان نسبت که مهارت محسوب می‌شود، هنر نیز هست.

در این فصل با تکنیک‌هایی برای تقویت مهارت‌های گفتاری آشنا می‌شوید. در بخش نخست درمی‌یابید که خوب صحبت کردن و خوب گوش دادن، مهارت‌هایی هستند که مستلزم تمرینند. در بخش‌های بعدی نشان خواهیم داد که چگونه در محل کار مجراهای مذاکره و گفتگو را باز نگه دارید، در گردهمایی‌ها چطور با دیگران اختلاط کنید، و چطور از برخی اشتباه‌های رایج گفتاری در مکالمات بپرهیزید.

خوب گوش بدهید و عاقلانه صحبت کنید

به نظر می‌رسد فرزانگان بیشتر مایلند گوش کنند تا صحبت. خوب است اگر می‌خواهید فردی مؤدب و خوش‌رفتار باشید، این رفتار را در پیش بگیرید. (نتیجه این می‌شود که نه‌فقط خودتان می‌آموزید که بهتر گوش کنید، بلکه دیگران هم خواهند آموخت تا بادقت به آنچه شما می‌گویید، گوش دهند.)

با درست گوش دادن تمامی نکات مهم یک مکالمه را، که چه بسا ممکن است به نفع خود شما هم باشد، ضبط خواهید کرد. با این‌کار، در پایان مکالمه، می‌توانید سؤالات هوشمندانه‌ای مطرح کنید و تازه احتمال دارد [از گفته‌های طرف مقابل] چیزی هم یاد بگیرید!



هنر درست گوش دادن مفهومی فراتر از ساکت نشستن در گوشه‌ای دارد. حرکات شما نشان می‌دهد که چقدر به طرف مقابل دقت و توجه نشان می‌دهید:

- ✓ **روی صندلی خود نه زیاد به جلو خم شوید نه خشک و بی‌حرکت بنشینید.**
- ✓ **مستقیم به گوینده نگاه کنید و نگذارید نگاه شما در اتاق بچرخد.**
- ✓ **راحت بنشینید و دقیقه به دقیقه حالت نشستن خود را عوض نکنید:** مثلاً مدام پا روی پا نیندازید و پا از روی پا برندارید. برای اطلاعات بیشتر درباره‌ی زبان بدن، به فصل ۴ نگاه کنید.



هنگامی که دستورالعمل را از رؤسا یا مشتریان خود دریافت می‌کنید، آنچه را شنیده‌اید، تکرار کنید تا ابهام و سوءتفاهمی باقی نماند.

مکالمات پرشور

به هزار و یک طریق مکالمه‌ای دوستانه با جرقه‌ای تبدیل به مجادله‌ی لفظی می‌شود و می‌توان با ترفندهای گوناگون به یک مکالمه جان داد. بهترین سخنوران می‌دانند که موضوع بحث و گفتگو بستگی به افراد گروه و مناسبت موضوع دارد. یکی از قواعد این است که هنگام گفتگو از مباحثی نظیر مذهب، سیاست، جنسیت و پول دوری کنید. بحث درباره‌ی این موضوع‌ها، حتی به طنز، مانند راه رفتن بر لبه‌ی تیغ است و ممکن است چیزی که می‌گویید، احساسات مخاطب را جریحه‌دار کنند.

اگر در جمعی هستید و می‌خواهید عنوانی برای بحث بیابید، سعی کنید از موضوع‌های مثل این استفاده کنید:

- ✓ **رخدادهای ورزشی که اهمیت ملی دارند:** مثلاً جام جهانی یا المپیک.
- ✓ **رویدادهای جاری:** حتماً در روز وقوع رویدادی، روزنامه یا ستون اخبار مجله را که درباره‌ی رویداد مورد بحث مطلب نوشته است، مطالعه کنید تا اطلاعات‌تان موثق و به‌روز باشد. رویدادهای جاریِ مناسب شامل اخبار

تجاری، ماجراهای مورد علاقه‌تان، ماجراهایی درباره‌ی طبیعت و اطلاعاتی درخصوص هنرهای محلی هستند.

- ✓ **نقاط مشترک مورد علاقه‌ی همه در محل کار:** مثلاً درباره‌ی فعالیت‌های تبلیغاتی شرکت یا کافه تریای آن که به‌تازگی تعمیر و نوسازی شده و دکوراسیون آن تغییر یافته است، حرف بزنید.
- ✓ **کتاب‌های پرفروش.**
- ✓ **تعریف و تمجید از یک واقعه، مراسم ، میزبان، غذا، نوشیدنی.**

برای پرهیز از بروز مجادلات لفظی، از مطرح کردن سؤالات شخصی و خیلی خصوصی خودداری کنید (مثلاً طلاق یا به هم خوردن نامزدی فرد). هنگامی که با کسی صحبت می‌کنید مراقب باشید گفتگویتان از ۱۵ـ۱۰ دقیقه تجاوز نکند. پس از سپری شدن این مدت، موضوع بحث را تغییر دهید. از زبان نامناسب در مکالمه استفاده نکنید، مثلاً از بددهانی و به کار بردن کلمات

چگونه سخنور خوبی باشیم

تمامی سخنوران خوب در صفات و قابلیت‌های زیر با هم مشترکند:

۱. می‌دانند چطور باید هنگام تحسین شدن و تحسین کردن وقار خود را حفظ کنند.

۲. می‌توانند درباره‌ی بسیاری از موضوع‌های متفاوت بحث کنند و قادرند در خصوص مباحثی که اطلاعات چندانی در آن زمینه ندارند، بحث مانور دهند.

۳. می‌توانند به‌سرعت موضوع‌های بالقوه‌ای را که مورد علاقه‌ی گروه است، تشخیص و با مهارت بحث را به آن سمت سوق دهند.

۴. غیبت نمی‌کنند.

۵. هنگام سخن گفتن با دیگران اشکالات تلفظ یا دستور زبان آنان را اصلاح نمی‌کنند.

۶. می‌دانند کی باید درباره‌ی کار صحبت کرد و کی نباید.

۷. همه‌ی اعضای گروه را در بحث وارد می‌کنند و ارتباطشان را منحصر به یک نفر خاص نمی‌کنند.

۸. می‌دانند چطور باید مکث‌ها و سکوت‌های خجالت‌آور بین بحث‌ها را پر کنند.

۹. قدرت بداهه‌گویی و طنزپردازی خوبی دارند و می‌توانند به‌خوبی ماجراها را به‌هم مرتبط کنند.

۱۰. اگر با حرف‌هایشان دیگران را خسته کنند، سریع متوجه می‌شوند و جلو آن را می‌گیرند.

رکیک بپرهیزید. هرگز لطیفه‌ای را که فکر می‌کنید ممکن است بی‌ربط باشد تعریف نکنید. (چون وقتی حدس می‌زنید لطیفه‌ای ممکن است بی‌ربط و بی‌مزه باشد، به احتمال قریب به یقین همین‌طور است.)

مردم کسی را که هنگام بحث در یک جلسه‌ی کاری درباره‌ی اصل مطالب صحبت می‌کند، تحسین می‌کنند. هیچ‌کس مایل نیست درگیر بحث مفصل درباره‌ی جزئیات آخرین درگیری شخصی شما شود یا جزء به جزء اتفاقاتی را که طی آن‌ها مشتری‌تان شما را به خاک سیاه نشانده، بداند! این قصه‌ها را برای اولین روز کاری هفته بگذارید.

سعی کنید همه‌ی اعضای گروه را با پرسش از دیدگاه‌هایشان درباره‌ی مسئله‌ی مورد بحث در گفتگو شرکت دهید. برای مثال: «موسیقی جاز وقت رفتن به تعطیلات انتخاب فوق‌العاده‌ای است، این‌طور نیست؟» «استن لَری، نگفته بودی که در میشیگان بزرگ شده‌ای!» اگر به کسی برخوردید که قبلاً او را در جای دیگری دیده‌اید، ملاقات قبلی را خاطرنشان کنید و با هم درباره‌ی خاطرات مشترک آن دیدار صحبت کنید، «یادم می‌آید که شما را در گردش‌های تابستانی سال گذشته دیدم. به نظرتان کی وست جای فوق‌العاده‌ای نبود؟»



همان‌طور که میان جمعیت می‌چرخید، فراموش نکنید که نوشیدنی‌تان را با دست چپ بگیرید، طوری که اگر به‌کسی معرفی شدید مجبور نباشید با دست سرد و مرطوب با او دست دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره‌ی معارفه‌ی صحیح به فصل ۵ مراجعه کنید.

تدبیر در موقعیت‌های گوناگون

فرد باتدبیر، سیاستمدار خوبی هم هست. یعنی قادر است فراخور شأن مجلس، اطلاعات نامتعارف و مفیدی را ضمن بحث‌ها به دیگران بدهد و درباره‌ی موضوع‌هایی بحث کند که برای جمع سودمندند. فی‌البداهه و نسنجیده سخن گفتن یا با دادوبیداد حرف زدن، هر دو نشان‌دهنده‌ی بی‌تدبیری محض است و بس.

فرض کنید شما و همکارتان با یکی از مشتریانتان از یک شرکت داروسازی که شربت سینه تولید می‌کند، درباره‌ی گروه‌بندی جدیدی برای یک فعالیت تبلیغاتی جلسه دارید. همه‌چیز عالی پیش می‌رود و آماده‌اید که با گروه‌بندی پیشنهادی خود گام بلند دیگری به جلو بردارید. در همین هنگام مشتری‌تان اعلام می‌کند که رئیسش واقعاً می‌خواهد [مثلاً] گروپی کُلون سخنگوی شرکت باشد. گروپی در گروه‌بندی جدید شما هیچ جایی ندارد. اولین اقدام نسنجیده‌ای که ممکن است به ذهن خطور کند این

است که به او بگویید: «مگر عقلتان را از دست داده‌اید؟» اما امکان ندارد این واکنش شما را به هدفتان، که همانا تغییر عقیده‌ی مشتری است، برساند. چه راه‌حل بهتری وجود دارد؟ «فکر جالبی است. چرا در گروه مطرح نکنیم و درباره‌اش بحث و تبادل نظر نکنیم؟ من فردا صبح به شما زنگ می‌زنم و نتیجه را اطلاع می‌دهم.»

موفقیت در مکالمات اداری

یکی از دلایلی که باعث استخدامتان شد این بود که رئیستان از شخصیت شما خوشش آمد و به این نتیجه رسید که با گروه همکاران «هماهنگ» هستید و می‌توانید عضو باارزشی برای تیم کاری باشید. حفظ روابط صمیمی با رئیستان مهم است. اگر از مصاحبت او لذت می‌برید و ظرفیت روحی او را تحسین می‌کنید، گاه که با هم برخورد می‌کنید، بایستید و با او گپ کوتاه دوستانه‌ای بزنید.

گپ دوستانه تنها در شرایطی مناسب و پسندیده است که درِ اتاق رئیستان باز باشد و قبل از شما یکی دیگر از اعضای گروه آنجا رفته و دارد با رئیس گپ می‌زند. از طرف دیگر، اگر درِ اتاق او بسته بود یا دیدید که در سکوت روی کارش تمرکز کرده یا پای کامپیوترش درحال تایپ است، بدانید که احتمالاً برایش سخت است که کارهای جدی‌اش را کنار بگذارد و به یک مزاحم بیکار خوشامد بگوید. به همین ترتیب، اگر در حال صحبت با تلفن بود یا اخم کرده بود، باید زمان دیگری برای گپ زدن بیابید.

رعایت نزاکت در اتاق کار

اتاق کار اختراع عجیبی است. به‌شما توهم محیط امن و خصوصی را القا می‌کند، بدون آنکه واقعاً چنین باشد. اگرچه نمی‌توانید همکارانتان را ببینید، از داخل اتاق صدایشان را می‌شنوید. این موضوع را در ذهنتان حک کنید؛ مکالمات تلفنی با صدای بلند یا گفتگوهای خودمانی دسته‌جمعی با سایر همکاران در اتاقتان، ممکن است افرادی را که در مجاورت شما کار می‌کنند عصبانی کند. اگرچه همه گاهی تلفن‌های شخصی را دوست دارند، تلفن‌های مکرر (خودتان را به حماقت نزنید و خیال نکنید همسایه‌ی بغلی‌تان نمی‌شنود) و آمد و رفت‌های بیش از حد سایر همکاران، که دائم برای گپ زدن به اتاق شما می‌آیند، همه‌ی کسانی را که با شما کار می‌کنند، عصبانی می‌کند. کم کردن این گپ‌های دوستانه، یا در صورت امکان، اختصاص زمان استراحت و ناهار به تلفن‌های شخصی و یا زمانی که همکاران مشغول گپ زدنند، پیشنهاد خوبی است.

گپ‌های دوستانه با همکاران

هنگام گپ زدن با همکاران مواظب حرف زدن خود باشید. با وجود اینکه زبان عامیانه و روزمره در جمع دوستان رایج و خالی از اشکال است، اما همکارانتان ممکن است حساسیت‌هایی داشته باشند که شما از آن‌ها بی‌خبر باشید. بیش از اندازه خودمانی، عامیانه یا احمقانه حرف زدن ممکن است ناراحتشان کند.

احتمالاً زمان گپ زدن با همکارانتان بیشتر است تا با رئیستان. فراموش نکنید که اگرچه می‌خواهید رفتاری دوستانه داشته باشید، نباید وقت دیگران را قبضه کنید. هرگز هنگامی که کسی سخت روی کارش متمرکز شده و مهلت تحویل کارش هم نزدیک است، با او صحبت نکنید. رازنگه‌دار باشید. هر نوع اطلاعات جدید جزئی از دارایی شخصی شما محسوب می‌شود و نباید آن را به‌آسانی در اختیار دیگران بگذارید. صحبت‌های خصوصی درباره‌ی نامزد یا همسرتان را به حداقل برسانید.

مطمئن شوید لحن صحبت‌تان مثبت است. کسی که از این اتاق به آن اتاق می‌رود و دائم از دیگران گله و شکایت می‌کند و یا آن‌ها را تحقیر می‌کند، نمی‌تواند برای مدت طولانی به این وضع ادامه دهد. در مکالمات اداری از علایق جمعی، مثل پیشرفت یک پروژه، صحبت کنید. هرگز درخصوص موفقیت‌های خود یا حرف‌هایی که رئیستان به شما زده، مطلبی نزد همکاران بازگو نکنید.

هنگامی که همکاری خبر بدی می‌دهد، مثلاً کودکش بیمار است، یا پروژه‌اش خوب جلو نمی‌رود، دست از کار کشیدن و با او همدردی کردن کار پسندیده‌ای است. به هر وسیله‌ای که می‌توانید تأسف خود را ابراز و آمادگی خود را برای کمک به او اعلام کنید. اگر همکاری جرئت و ایمان خود را از دست داده و دلسرد شده است، چند کلمه با او صحبت کنید تا شجاعت و انگیزه‌اش را بازیابد. حتی اگر میان کارهایی که همه فوری‌اند گیر افتاده‌اید، چند دقیقه برای کمک به دیگران از خود مایه بگذارید. روزی ممکن است شما هم به کمک نیاز داشته باشید.

احترام به تفاوت‌های قومی و فرهنگی

توهین به نژاد یا قوم به‌سرعت باعث رنجش دیگران و شرمندگی شما خواهد شد. فرد بانزاکت نباید هرگز چنین رفتاری از خود بروز دهد. آخر شما همکاران خود را خوب می‌شناسید و از احساسات و نیازهای آن‌ها اطلاع دارید! از آنجایی که مردم پیشینه‌های اخلاقی، فرهنگی، مذهبی، و ملی گوناگونی دارند، باید سعه‌ی صدر و

روشن‌نگری داشته باشید، به عبارت دیگر مراقب گفتار و کردار خود باشید تا سبب رنجش کسی نشوید.

معتقدات اخلاقی، مذهبی، و ملی همکارانتان بشناسید. ذهنتان را از تصورات و گفته‌های عامیانه‌ی افواهی که پایه و اساسی منطقی ندارند، آزاد کنید. هرگز به مردم برچسب قومی یا نژادی نزنید و آن‌ها را با آن القاب خطاب نکنید. فقط از نام و عنوان افراد استفاده کنید. عنوان کسی که نمایندگی فروش شرکتی را دارد، فروشنده نیست. مسئول اداری یا رئیسِ دفتر منشی نیست، و متخصص سیستم‌های اطلاع‌رسانی با اپراتور کامپیوتر فرق دارد. مراقب نیازهای فردی خاص یکایک همکاران خود باشید. اگر یکی از همکارانتان به دلیل عذری موجه نمی‌تواند سر کار حاضر شود، پیشنهاد کنید که مسئولیت‌های آن روزش را به عهده می‌گیرید. اگر ماشین کسی خراب شد و نیاز داشت تا یکی او را به مکانیکی برساند، داوطلب شوید.

همواره آگاهانه سخن بگویید تا عبارات نامناسب به صحبت‌های شما راه نیابد و به چیزهایی که به زبان می‌آورید یا ناخواسته از دهانتان بیرون می‌پرد، دقت کنید.

اظهار نظر

هرگز صحبت کسی را قطع نکنید تا اشتباهش را اصلاح کنید. اگر نظر مخالف دارید، فقط نگویید: «لیندا، اشتباه می‌کنی. اگر برای خواندن همه‌ی گزارش وقت می‌گذاشتی متوجه می‌شدی.» بهتر است به جای اشاره‌ی مستقیم به طرف یا با توهین و جدل، طور دیگری نظرتان را بیان کنید. برای مثال می‌توانید بگویید: «نظر لیندا درباره‌ی سابقه‌ی تحویل به‌موقع ما جالب است. من دیروز یک گزارش تحقیقی درخصوص خدمات‌رسانی به مشتری در سال گذشته را مرور می‌کردم که در آن دلیل متفاوتی برای تراز نبودن سابقه‌ی تحویل ما ارائه شده بود.»



در جلسه است که می‌توانید ثابت کنید جزو اعضای تیم هستید. وقتی به کارهایی که گروه انجام داده است، اشاره می‌کنید، از لفظ «ما» استفاده کنید. مشارکت همکارانتان را با استفاده از «ما» به جای «من» و «مان» به‌جای «اَم» تصدیق کنید. از به کار بردن جمله‌ی «من گروه‌بندی جدیدی با هدف افزایش سرمایه‌ی شرکت ایجاد کردم» بپرهیزید. به جای آن بگویید، «دستاوردهای طرح افزایش سرمایه‌ی شرکت، نتیجه‌ی کار گروهی همه‌ی اعضای تیم ما بود.»

اختلاط مؤثر با دیگران

هنر ارتباط و اختلاط با دیگران در هیچ‌جایی به‌جز مهمانی‌ای که شرکت برای کارمندانش برگزار می‌کند، اهمیت ندارد. نباید فقط با افرادی که با هم در یک بخش کار می‌کنید هم‌صحبت شوید، بلکه تا جایی که امکان دارد باید با افراد بیشتری اختلاط کنید. باور کنید چه نه، اختلاط با دیگران مهارت بسیار مهمی در دنیای کار و تجارت محسوب می‌شود. ارتباط خوب نشان می‌دهد که شخصیتی دوستانه و باز دارید و به دیگران علاقه‌مندید.

ناتوانی از معاشرت با دیگران نشانه‌ی آن است که یا اعتماد به نفس کافی ندارید، یا اینکه آن‌قدر متفرعنید که نمی‌خواهید به صحبت‌های دیگران گوش دهید.

با همه رابطه برقرار کنید. همه‌ی وقت‌تان را صرف صحبت کردن با یک نفر نکنید. میان مدعوین بچرخید. به یاد داشته باشید که بسیاری از مردم از معاشرت با دیگران هراس دارند و تلاش‌های شما را برای ایجاد زمینه‌ی مناسب برای گفتگو ارج می‌نهند.

ارتباط چشمی درست برقرار کنید، با افراد درست دست بدهید، و سراغ افرادی هم که تا به‌حال ندیده‌اید، بروید. هیچ معلوم نیست تلاشتان برای سلام و احوالپرسی و شروع رابطه، چه درهای جدیدی را به رویتان خواهد گشود. آخر به این ترتیب همکاران خود در دیگر بخش‌ها را هم راضی می‌کنید.

اختلاط با دیگران به معنی فرصت‌طلبی نیست. بدترین کار حین صحبت با گروه جدیدی از افراد این است که چشمتان دائم دنبال سوژه‌ی «بهتر» باشد. با این کار مخاطبتان احساس می‌کند برای شما اهمیت و ارزشی ندارد. هنگامی که با کسی صحبت می‌کنید، او باید توجه کامل شما را ببیند ــ نه چشم‌های دودوزن شما را!

مهمانی‌های مختلط، شب‌نشینی‌ها و دور هم جمع‌شدن‌های خانوادگی، معمولاً به دلیل شلوغی و سروصدا، جای مطلوبی برای مکالمات جدی تجاری و کاری نیستند. به علاوه، در این‌گونه مناسبت‌ها و مجالس، مردم ترجیح می‌دهند از صحبت‌های سنگین پرهیز کنند. اگر به‌کسی برخوردید که بالقوه می‌توان با او وارد یک بحث کاری سودمند شد، کارت ویزیت‌تان را به او بدهید و بگویید که در اسرع وقت با او تماس خواهید گرفت تا قرار ملاقاتی با هم بگذارید. سپس دوباره حرف‌های معمولی را از سر بگیرید.

شناخت و رفع اشتباه‌های رایج گفتاری

بسیاری از مردم به‌شدت از صحبت کردن با دیگران وحشت دارند، به‌ویژه از تپق زدن یا اشتباه خیلی می‌ترسند. هرگز هراس نداشته باشید. همه اشتباه می‌کنند. کمی تمرین و برنامه‌ریزی باعث می‌شود در مجلس بعدی با اعتمادبه‌نفس بر ترس خود چیره شوید و با دیگران صحبت کنید.

بدترین کار بعد از تپق زدن این است که به کنجی فرار کنید و با خودتان عهد کنید که برای همیشه از آن شهر بروید و با نام مستعار زندگی جدیدی را شروع کنید و تا زنده‌اید آن آدم‌ها را دیگر نبینید. بله، این واکنش طبیعی انسان در مقابل خجلت و شرمندگی است. اما باید با آن مبارزه کنید. نفس عمیقی بکشید، خودتان را جمع‌وجور کنید و با پیامدهای اشتباهتان شجاعانه روبه‌رو شوید ــ کمی چاشنی طنز و خنده هم به آن اضافه کنید ــ البته خیلی بهتر است که آن را جدی نگیرید.

طنز و شوخی بهترین راه غلبه بر یک موقعیت ناخوشایند است و از فشار روانی آن می‌کاهد. اگر به خودتان بخندید، مطمئناً از خجالت و شرمندگیِ ناشی از هر نوع اشتباهی می‌کاهید. یک اشتباه کلامی قدیمی و متداول این است که چیزی بگویید که از پایه اشتباه باشد. برای مثال، فرض کنید که بی‌محابا نفرت عمیقتان را از معماری فرانک لوید رایت ابراز کنید و ناگهان به یاد آورید که تمام افرادی که گرداگرد شما ایستاده و به اظهارنظر تندتان گوش می‌دهند، به نوعی با معماری در ارتباط هستند. همسایه‌ی بهترین دوست‌تان، کریس، از این حرف آزرده به نظر می‌رسد و به‌شما می‌گوید که با فرانک لوید رایت ارتباط کاری دارد. اینجاست که در وضعیت بدی گرفتار می‌شوید که تلخی آن را فقط با اندکی طنز و شوخی می‌توانید بگیرید ــ یعنی عقب‌نشینی با خنده. مثلاً بگویید، «با وجود اینکه من شخصاً به فرانک لوید رایت علاقه‌ای ندارم، اما نابغه‌ای را که دنباله‌رو طراحی‌ها و راه وی باشد عمیقاً تحسین می‌کنم. تازه، دوستانم همه مرا آدمی می‌دانند که ذوق چندانی در معماری ندارد.» آن‌گاه از اینکه حرف‌های شما، ناخواسته، باعث جریحه‌دار شدن احساسات مخاطبتان شده، از او عمیقاً عذرخواهی کنید. (و با خود عهد کنید که هرگز و هرگز نظرتان را تند و بی‌پروا، و بدون در نظر گرفتن اینکه چه کسی جلوی شما ایستاده است، مطرح نکنید).

بعضی چیزها هرگز تغییر نمی‌کنند. هنگامی که بچه بودید، و یک بار ظرف شیرینی‌خوری را شکستید، یا شیر را خوردید و ظرف خالی‌اش را دوباره در یخچال گذاشتید، و یا یک شب فراموش کردید سگ را بیاورید توی خانه، یادتان می‌آید که بعد از اعتراف به همه‌ی این‌ها نزد مادرتان، چقدر وجدانتان راحت شد و آرام شدید؟ درخصوص

اشتباه‌های آداب معاشرت نیز وضع به همین صورت است. بسیار بهتر است که مسئولیت اشتباهتان را به‌عهده بگیرید تا اینکه آن را گردن دیگری بیندازید. مطالبی را که در بخش بعدی درباره‌ی برخی از اشتباه‌های رایج کلامی می‌خوانید، به خاطر بسپارید.

بیان مطلب نابجا و ناشایست در مکالمه

اینکه مشکل اسرارآمیز مثانه‌ی مادربزرگتان را نزد مشتریتان، مسئول واحد بازاریابی سیستم‌های بیمارستانی مطرح کنید، شاید از نظر شما اشکالی نداشته باشد، اماممکن است برای معاون بازاریابی مشمئزکننده باشد. اگر مخاطبتان از شما فاصله گرفت، باید بفهمید که چیزی در حرف‌هایتان او را ناراحت کرده اسـت. مذهب، سیاسـت، ارزش مالی اشیای متعلق به او، حقوق، شایعات و اسرار کاری موضوع‌هایی هستند که نباید درباره‌ی آن‌ها صحبت کرد. موضوع بحث را به مسائل عمومی روز، غذا، اخبار مثبت درباره‌ی همکاران، سرگرمی‌ها و تفریحات، کار و صنعت، مسائل جاری یا ورزش بکشانید ــ این موضوع‌ها برای برقراری گفتگویی خوب و لذت‌بخش مناسبند.

قطع صحبت طرف مقابل

کاملاً طبیعی اسـت که بخواهید با چند کلمه‌ای در گفتگو مشـارکت کنید. اشتباه است، اگر فکر می‌کنید باید با تکّه‌پرانی و به رخ کشیدن اطلاعات خود صحبت طرف را قطع کنید تا دانشـمند و فرزانه به نظر بیاییـد. اگر طرف میان صحبتش مکثی کـرد، از آن فرصت برای مطرح کردن نظر خود اسـتفاده کنیـد. اگر مکثی در کار نبود، یا موضوع بحث عوض شد خود را با این فکر دلداری دهید که، اگرچه ممکن اسـت فرصت به رخ کشیدن نظرهای حکیمانه‌تان را درباره‌ی موضوع مورد بحث از دست داده باشید، حداقل توانسته‌اید طی این مدت از خود چهره‌ای قرص و محکم و خونسرد نشان دهید.

بلند صحبت کردن در رستوران

این روزها، بلند صحبت کردن در اماکن عمومی، به‌ویژه رسـتوران‌ها، به امری رایج بدل شده است. کسی که سر میز شام، از همه بلندتر حرف می‌زند، لزوماً تأثیر مثبتی روی دوستان خود نمی‌گذارد. کسی در این کار موفق است که اعتمادبه‌نفس کافی و حُسن خُلق دارد. همواره سعی کنید با صدای آرام و صمیمی سخن بگویید.



نباید چون دارید با تلفن همراهتان صحبت می‌کنید، بلند بلند داد بزنید، چون مایه‌ی خجالت است. قبل از ورود به رستوران، تلفن همراهتان را حتماً خاموش کنید. ممکن

است برای شما اهمیتی نداشته باشد که تلفنتان مزاحم یک شام کاری شود و رشته‌ی کلام را پاره کند، ولی شاید بقیه ترجیح بدهند شامشان را در آرامش صرف کنند.

ایجاد وقفه میان صحبت

اگر بعد از مدتی حرف زدن، دیگر نمی‌دانستید چه باید بگویید، از شخص دیگری بخواهید که درباره‌ی خودش صحبت کند. برای مثال، به مقاله‌ای که خوانده‌اید اشاره کنید و نظر طرف را دراین‌باره بپرسید: «من تا جایی که می‌توانستم درخصوص برنامه‌های ادغام شرکت فلان مطالعه کردم، اما هنوز شک دارم که‌کار درستی باشد. نظر شما در زمینه‌ی برنامه‌ها و طرح‌هایشان چیست؟» یا اینکه در مورد سفرهای اخیرش از او سؤال کنید. اگر هیچ‌کدام فایده نداشت، می‌توانید درخصوص برنامه یا مراسمی که در آن حضور دارید، مطلبی تعریف کنید ــ از غذا گرفته تا مهمانان جالب، یا طرح و چیدمان زیبای میز غذاخوری.

فصل ۷

هنگام مکالمه‌ی تلفنی، مراقب رفتار خود باشید

در این فصل

- مکالمه‌ی تلفنی
- استفاده‌ی بهینه از پست صوتی، انتظار مکالمه، نمایشگر شماره (caller ID)، و پیام‌گیر تلفنی
- استفاده از تلفن‌های آیفون‌دار (speaker phones)، تلفن‌های بی‌سیم، بیپرها
- استفاده از تلفن‌های کنفرانسی و تلفن‌های کنفرانسی تصویری
- استفاده از فناوری با حساسیت و دقت

جوانی هستید که تازه وارد دنیای کار و تجارت شده‌اید؛ هر جا که می‌روید یک تلفن همراه و یک کامپیوتر دستی دارید. در محل کار، سیستم تلفن شما پیچیده‌تر از یک سفینه‌ی فضایی، دارای سرویس‌هایی چون پست صوتی، انتظار مکالمه، تماس خودکار مجدد، نمایشگر شماره، آیفون و گوشی و دهنی است. همیشه در دسترس هستید، چه با مشتریان خود سر میز ناهار نشسته باشید، چه در مسیر خشک‌شویی مشغول رانندگی باشید و چه در حیاط خلوت منزل در حال بازی با بچه‌ها باشید.

نکته‌ی خنده‌دار این است که حتی با داشتن همه‌ی این‌ها، هنوز هم قادر نیستید دیگران را از خود راضی و خشنود نگه دارید. در یک جلسه‌ی کاری، هنگامی که با موبایل خود سرگرم هستید و بازی می‌کنید، حاضران را عصبانی می‌کنید. هر وقت تلفن همراهتان زنگ می‌زند، بچه‌هایتان غر می‌زنند. و همه‌ی رانندگان ماشین‌های کناری با خشم و غضب به شما نگاه می‌کنند، زیرا درحالی‌که با سرعت ۷۰ مایل در ساعت، در اتوبان شش‌بانده ویراژ می‌دهید و لایی می‌کشید، با تلفن همراه هم صحبت می‌کنید.

این مشکل ربطی به فناوری ندارد بلکه به نحوه‌ی استفاده یا سوءاستفاده از آن بستگی دارد. یکی از علایم لزوم فراگیری آداب معاشرت جدید هنگامی آشکار می‌شود که در روزنامه‌ها، مجلات یا گفتگوهای کاری مطلبی درباره‌ی طرز استفاده یا رفتار

مضحک فردی با این امکانات می‌خوانید یا می‌شنوید. به چند ماه گذشته بیندیشید: در این مدت چند ماجرای خنده‌دار درباره‌ی کارهای یک نفر با تلفن همراه شنیده‌اید؟ در ستون نامه به سردبیر مجلات، تاکنون چند مطلب درباره‌ی این خوانده‌اید که وقتی تلفن همراه کسی ناغافل در محل نامناسبی زنگ می‌خورد چه حالی به انسان دست می‌دهد؟ یا اینکه فرار کردن از یک دستگاه پیغام‌گیر اتوماتیک چقدر مشکل و یا حتی ناممکن است؟ کاملاً روشن است که بسیاری از ما باید آداب تلفن زدن را بیاموزیم. بنابراین هدف این فصل کمک به فراگیری آداب مکالمه‌ی تلفنی است؛ چطور باید از امکانات گوناگون پیغام‌گیر تلفنی استفاده کنید و چطور با تلفن همراه خود مزاحمتی برای اطرافیان خود ایجاد نکنید.

صحبت و گوش دادن هنگام تلفن زدن: ارتباطی معقول و نه ناسنجیده

بعضی از مردم نمی‌دانند چطور باید با تلفن صحبت کرد؛ تمام مدت صدای نفس‌نفس و جویدنشان را ضمن صحبت می‌شنوید، یا آن‌قدر گوشی از دهانشان فاصله دارد که گویی صدایشان از پشت قله‌های سلسله جبال کلیمانجارو می‌آید. بعضی دیگر هم نمی‌دانند پشت تلفن چطور باید به سخنان مخاطب گوش دهند؛ در پاسخ فقط «آها ــ آها» می‌گویند و شما می‌توانید صدای تایپ کردنشان را بشنوید، یا به‌قدری پرحرفی می‌کنند که حتی یک کلمه‌اش را هم نمی‌فهمید. نباید این‌گونه باشد!

فراگیری اصول پایه

در اینجا با اصول اولیه‌ی ارتباط با دیگران آشنا می‌شویم. اولاً اینکه یکی گوینده است و یکی شنونده. اغلب، گوینده باید با لحنی آرام و بانزاکت صحبت کند. وظیفه‌ی شنونده این است که به صحبت‌های گوینده گوش فرا دهد و سپس به او پاسخ مقتضی بدهد.

به نظر ساده می‌رسد، این‌طور نیست؟ اما جالب است که این سادگی سبب ایجاد اغتشاش و پیچیدگی شده و در نتیجه کمتر به شکل درست و کامل اجرا می‌شود. معمولاً این قانون ساده را فراموش می‌کنیم؛ وقتی گوینده‌ایم، زیر لب حرف می‌زنیم، داد می‌زنیم، زمزمه و پچ‌پچ می‌کنیم، یا با دهانِ پُر حرف می‌زنیم. وقتی قرار است گوش دهیم، گوش می‌کنیم اما نمی‌شنویم، به حرف‌های مخاطب دقت نمی‌کنیم و به جای پاسخ دادن به او، به بغل‌دستی‌مان جواب می‌دهیم.

هر آدمی ممکن است در مواقعی بسیار گرفتار شود. شما نیز نباید شکی دراین‌باره داشته باشید؛ این اتفاق برای شما هم می‌افتد. ممکن است در اوج گرفتاری و فشار کاری کسی بی‌موقع زنگ بزند. اما مهم این است که به آنچه می‌گویید، لحن و طرز ادای کلمات، نحوه‌ی گوش دادنتان و طرز پاسخگویی‌تان توجه و دقت کنید. مطالعات نشان می‌دهد یکی از دلایل مهمی که مشتریان تمایلی به خرید و مراجعه‌ی مجدد پیدا نمی‌کنند، بی‌تفاوتی و گستاخی کارمندان پشت تلفن است.

پس شیوا و شمرده سخن بگویید و به حرف مخاطب خود دقت کنید. حتی این مسئله را قبلاً با دوستی که قابل اعتماد است تمرین کنید. گوشی را در فاصله‌ی معینی از دهان نگاه دارید. صدای شما نباید چندان ضعیف باشد که برای شنونده قابل تشخیص نباشد و نه چندان بلند که انگار دارید در یک اعتصاب یا تظاهرات فریاد می‌زنید.

باید در نظر داشته باشید که میکروفنِ داخلِ گوشی تلفن‌ها به آن پیچیدگی که شما فکر می‌کنید، نیست. اگر گوشی را در فاصله‌ای استاندارد نگه ندارید، صدای شما مثل فس‌فس مار به گوش شنونده خواهد رسید.

گوش دادن را نیز تمرین کنید. هنگامی که تلفن می‌زنید سروصدای محیط را به حداقل برسانید، و تا حدّ ممکن دستگاه‌هایی را که صدا تولید می‌کنند، خاموش کنید. حتی اگر نمی‌توانید از وقت‌گذرانی و بازی‌بازی با فایلی که روی صفحه‌ی مانیتور شما باز است خودداری کنید، رویتان را از کامپیوتر برگردانید. ضمن تلفن از صحبت کردن با دیگران خودداری کنید و تمام حواستان را به مکالمه‌ی تلفنی بدهید.

احتیاط



اگر دست خود را روی دهنی تلفن بگذارید، معلوم نیست که شنونده اصلاً صدای شما را بشنود.

برخی از مردم فکر می‌کنند اگر در آنِ واحد با سه خط تلفن صحبت کنند، آدم بسیار مهم و گرفتاری به نظر می‌رسند. اما بعید است این‌طور باشد؛ با این کار معمولاً درمانده و سردرگم به نظر می‌آیند. اگر نمی‌توانید کاری را که در دست دارید کاملاً کنار بگذارید یا در حال مکالمه‌ی مهم دیگری (حضوری یا تلفنی) هستید که نمی‌توانید قطعش کنید، وقتی تلفن زنگ می‌زند گوشی را برندارید! بهتر است پیغام‌گیر تلفنی پیام طرف مقابل را ضبط کند تا اینکه توجه نصفه‌نیمه‌ی خود را نثار او کنید. مگر اینکه از قبل قرار گذاشته باشید یا رئیس‌جمهور به شما زنگ بزند و بگوید شهاب‌سنگ‌های عظیمی در راه برخورد با زمین هستند و شما تنها کسی هستید که می‌توانید نسل بشر را نجات دهید. در آن‌صورت عجالتاً طرف را آن‌سوی خط در انتظار بگذارید و به خط دیگر پاسخ دهید.

تلفن زدن

چند نکته‌ی اساسی برای رفتار تلفنی: قبل از هرچیز، آنچه را می‌خواهید پشت تلفن به مخاطب بگویید، در ذهن خود آماده کنید. ایده‌ی کلی را در ذهن بپرورانید. اگر لازم است نکات مهم را یادداشت کنید، به‌ویژه اگر فراموشکارید. بهتر است پیشاپیش برنامه‌ریزی کنید تا مجبور نشوید دوباره تلفن بزنید و نکته‌ی فراموش‌شده را یادآوری کنید.

وقتی به کسی زنگ می‌زنید، ابتدا خود را به شیوه‌ی صحیح معرفی کنید: اول «سلام» کنید؛ بعد نام و مشخصات خود را بگویید؛ و در آخر نام و مشخصات کسی را که قصد دارید با او صحبت کنید بر زبان بیاورید. برای مثال:

«سلام، من تام تریفیک هستم و از شرکت فناوری‌های تریفیک زنگ می‌زنم. می‌خواستم با خانمِ های اندمایتی درباره‌ی کنفرانسی که بهار آینده برگزار خواهد شد، صحبت کنم. ایشان تشریف دارند؟»

اگر خانم های اندمایتی آنجا باشد، ممکن است اپراتور شما را به او وصل کند. وقتی گوشی را برداشت، دوباره اسم و مشخصات خود را تکرار کنید، کارتان را مشخص کنید و زمان تخمینی مورد نیاز برای مکالمه را ذکر کنید. برای مثال:

«سلام خانم های اندمایتی. من تام تریفیک از شرکت فناوری‌های تریفیک هستم و می‌خواستم در رابطه با کنفرانس بهار آینده در پاگو پاگو با شما صحبت کنم. وقت دارید که ده دقیقه‌ای درباره‌ی استراتژی‌های بازاریابی گفتگو کنیم؟»

همین و همین کافی است. قبلاً خود را معرفی کرده‌اید و گفته‌اید راجع به چه چیزی می‌خواهید صحبت کنید. اکنون توپ را به زمین طرف مقابل بیندازید و اجازه دهید او سخن بگوید.

اگر کسی که با او کار دارید در دسترس نبود، نام خودتان، نام شرکت، شماره تلفن و زمانی را که آماده خواهید بود، به همراه یک پیغام کوتاه برایش بگذارید. از تک‌گویی بلند و بی‌امان به جای گفتگوی مؤثر دونفره خودداری کنید.

در انتها، مکالمه را در صورت امکان صمیمی و سریع پایان دهید. یک تماس کاری، تلفن شخصی و دوستانه نیست که مکالمه را خارج از موضوع کاری کش دهید. اگر آشنایی قبلی با مخاطب دارید، در پایان مکالمه، کمی درباره‌ی مسائل شخصی و غیرکاری از او پرس‌وجو کنید. مثلاً، «وقتی شنیدم مادرت از بیمارستان مرخص شده است، خوشحال شدم.» یا «نتیجه‌ی مسابقه‌ی فوتبال سارا چه شد؟»

نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ هنگام مکالمه‌ی تلفنی سعی کنید شکیبا و صبور باشید و به دیگران فرصت دهید جملاتشان را به‌پایان برسانند.
- ✓ هنگام گوش کردن به مخاطب، تمرکز کنید.
- ✓ طوری سخن بگویید که موجب سوءتفاهم نشود.
- ✓ به حرف مخاطبتان گوش دهید.

مراقب اشتباهات زیر باشید:

- ✓ از عطسه کردن، آروغ زدن، باد در بینی انداختن، خرناسه کشیدن یا سرفه کردن در گوشی بپرهیزید.
- ✓ هرگز هنگام مکالمه‌ی تلفنی با کاغذهایتان بازی نکنید.
- ✓ هنگام تلفن کردن، هرگز چیزی نخورید و نیاشامید. آدامس هم نجوید.

پاسخگویی به تلفن

شرکت‌ها تشریفات و دستورالعمل‌های متعددی برای پاسخگویی به تلفن دارند. بعضی شرکت‌ها مسئولیت پاسخگویی به تلفن را از فرد می‌گیرند و به ماشین‌های پیام‌گیر با منوی ثابت وامی‌گذارند. سیستم‌های پیام‌گیر، اگر خوب تنظیم شده باشند، مفید و مؤثرند. در غیر این صورت مثل دوزخ دانته خواهند بود: نه پیام شما را ضبط می‌کند، نه پیام دیگران را.

معمولاً مشتری اول با اپراتور یا کسی که تلفن‌ها را جواب می‌دهد، روبه‌رو می‌شود. ترتیبی بدهید که این برخورد به بهترین شکل انجام گیرد. بسیار خوب! هنگامی که جواب تلفنی را می‌دهید، واضح صحبت کنید، شرکت خود را معرفی کنید و از طرف آن سوی خط بپرسید چه کاری از شما ساخته است یا با چه کسی کار دارد؟ اگر نمی‌توانید به سؤال‌هایش پاسخ دهید، خط را به کسی وصل کنید که می‌تواند به سؤالات او پاسخ دهد.

وقتی گوشی را برمی‌دارید، حتماً سلام کنید و نام شرکت و خودتان را بگویید. برای مثال:

«صبح به خیر، مرکز مخابراتی، جیمز مودی صحبت می‌کند.»

اطلاعات لازم را کوتاه، ساده و مؤثر منتقل کنید. اگر جمله را با آهنگ صحیحی ادا کنید ـــ زیر و بم آن را درست ادا کنید ـــ قادر خواهید بود که بقیه‌ی مکالمه را نیز با لحن و آهنگ صحیح ادامه دهید.

بنابراین وقتی گوشی را برمی‌دارید، به خاطر داشته باشید که:

- ✓ هر کاری را که قبل از زنگ زدن تلفن انجام می‌دادید، زمین بگذارید.
- ✓ واضح و شمرده سخن بگویید.
- ✓ خوش‌بین و امیدوار باشید.

نگه داشتن تلفن در حالت انتظار موجب قطع موقت تماس و عقیم شدن مکالمه می‌شود، پس تا زمانی که اجباری به این کار ندارید، از آن بپرهیزید. اگر هم مجبور شدید، فراموش نکنید که اول از او اجازه بگیرید. مثلاً بگویید، «می‌شود یک دقیقه گوشی را نگه دارید؟ و پس از آن کلید hold را فشار دهید. کسی را که پشت خط منتظر است فراموش نکنید. زود به زود تلفن را از حالت hold خارج کنید و او را در جریان امور بگذارید تا احساس نکند فراموش شده است.

اگر باید خط را به شخص دیگری وصل کنید، نام او را به مخاطب بگویید و شماره‌ی داخلی را نیز در اختیارش بگذارید تا اگر تماس قطع شد، خودش بتواند دوباره تماس بگیرد.

صفحه‌های نمایشگر تلفن‌ها برای دیگران حساس و مهم است. وقتی کارمندی به کسی که تلفن کرده است، می‌گوید آقای بیگ‌شات نیست، ممکن است شنونده احساس کند به او توهین و بی‌اعتنایی شده است، حتی شاید از اینکه خواسته‌اش را به یک کارمند جزء گفته عصبانی و پشیمان شود و از آن کارمند شکایت کند. در اینجا شعور و حضور ذهن ضروری است. رؤسای خوب کارمندان و منشی‌های خود را آموزش می‌دهند تا زبان و لحن مناسب به کار بگیرند. حتی اگر رئیستان روشی برای پاسخگویی به این‌گونه تلفن‌ها ندارد، شما از او درخواست کنید.

اگر خود مدیر هستید و مثلاً نمی‌خواهید بعدازظهر کسی مزاحمتان شود یا باید به کار مهمی برسید، قبلاً منشی خود را در جریان بگذارید. وضعیت خود را صریح و روشن مشخص کنید. همیشه راهی برای پیام گذاشتن دیگران باقی بگذارید.



مسئول بخش پذیرش یا کارمند موظف است تلفن‌های تصویری را، تا حد امکان، خوب و مؤدبانه، جواب دهد. این شغل مهمی است و نیاز به مهارت و حوصله دارد.

نحوه‌ی برخورد با تماس‌گیرندگان عصبانی

قطعاً همه خوش‌شان نمی‌آید پشت خط در انتظار بمانند یا تصویرشان دیده شود. حتی برخی نیز عصبانی می‌شوند. چگونه می‌توان با فردی عصبانی که حاضر نیست نادیده گرفته شود برخورد کرد؟!

اولین گام این است که فاصله‌ی خود را با تماس‌گیرنده حفظ کنید. چه بسا او شکایت برحقی از شرکت شما داشته باشد. شاید هم چنین نباشد. اما تا وقتی که دست از تلفن کردن به شما یا شرکت‌تان برندارد، هیچ راهی ندارید جز این که بفهمید موضوع از چه قرار است. بنابراین اگر او آشفتگی‌شان جدی و خطرناکی نیست، بگذارید دق‌دلی‌اش را خالی کند. احتمالاً بعد از دو سه دقیقه، آرامش خود را بازخواهد یافت. می‌توانید گوشی را از گوش‌تان دور نگه دارید تا صدا آزارتان ندهد، اما نه آن‌قدر دور که صدای او را نشنوید و نفهمید چه می‌گوید. چکیده‌ی شکایت او را یادداشت کنید. لحن و زبانی را هم که به کار برده، یادداشت کنید تا در صورتی که قرار شد شما، رئیس‌تان یا هر کس دیگری جوابش را بدهد، از پیش آماده باشد.

هنگامی که تماس‌گیرنده دست از داد و بیداد برداشت، تصدیق کنید که مشکل مطرح‌شده مهم و جدی است و به او اطمینان دهید که شخصاً هر کاری بتوانید انجام می‌دهید تا مشکل حل شود. نام و عنوان‌تان را به او بگویید. اگر نمی‌توانید مشکلش را حل کنید، از او بخواهید گوشی را چند لحظه نگه دارد و در آن فاصله خلاصه‌ای از مکالمه را به کسی که قادر است به شکایت او رسیدگی کند، بگویید و سپس گوشی را به او بسپارید. یک لیوان آب بنوشید و در پایان روز با خوراکی خوشمزه‌ای از خود پذیرایی کنید تا آن تلفن بد را فراموش کنید.

مکالمه با تلفن‌های همراه

بعضی از تلفن‌های همراه خودبه‌خود مشکل دارند. یکی از مشکلات آزاردهنده‌ی این تلفن‌ها شنیده نشدن اول کلمات و جملات است. وقتی با کسی با تلفن بی‌سیم صحبت می‌کنید، باید از مکالمه‌ی حضوری‌ای که قبلاً با او داشته‌اید بهره بگیرید تا بتوانید جاهای خالی کلمات و جملات خورده‌شده را پر کنید و منظور او را بفهمید.

برای رهایی از این مشکل، توصیه می‌کنیم با تلفن بی‌سیم هم با همان رسمیت و تشریفاتی صحبت کنید که با تلفن معمولی، و تازه کمی هم بیشتر. به خاطر داشته باشید که هرگز کلام مخاطب را قطع نکنید و صبر کنید تا صحبتش تمام شود.

ایراد دیگر تلفن همراه این است که، گاهی، ناگهان وسط مکالمه قطع می‌شود. ناگهان متوجه می‌شوید که در دو دقیقه‌ی آخری که مشغول هجی کردن اسم فیلم اسپیلبرگ به ویراستار خود بوده‌اید، تلفن قطع شده و حرف‌هایتان باد هوا شده‌اند.

بعد خشم سراپای شما را می‌گیرد. کار زیادی نمی‌توانید بکنید. نفس عمیقی بکشید و دوباره تماس بگیرید.

ابزار شکنجه: پست صوتی، انتظار مکالمه، نمایشگر شماره و دستگاه‌های پیام‌گیر

امروزه این فناوری‌ها بیش از گذشـــته مورد استفاده قرار می‌گیرند و البته بی‌تردید به ما کمک می‌کنند. ولی هنوز باید با احتیاط از آن‌ها استفاده کرد. طوری از آن‌ها استفاده نکنید که دیگران را دیوانه کنید و اسباب ناراحتی و ناامیدیشان شوید.

منشی تلفنی

با وجود این سیستم، دیگران می‌توانند در مواقعی که در محل کارتان نیستید یا با خط دیگری حرف می‌زنید، برایتان پیام بگذارند.

هنگامی که روی سیستم منشی تلفنیتان برای تماس‌گیرنده‌ها پیام ضبط می‌کنید، به یاد داشـــته باشید که اینجا محل کار اســـت نه منزل. پیام‌هایی مثل «سلام، من جانی‌کش هستم و الان اینجا نیستم.» پیام‌هایی مثل، «من چیلن هستم ــ با اجازه‌ی شما در ۴۱۱ هستم!» برای خیلی‌ها نامفهوم است و فایده‌ای ندارد. بهتر است بگویید: «شـــما با جرجت جانسن در دایره‌ی اسناد و صورت‌حساب‌های شرکت بلینکتی ــ بلانکتی تماس گرفته‌اید. لطفاً پیام خود را بگذارید، در اولین فرصت با شـــما تماس خواهم گرفت. متشکرم.»

بعضـــی از مردم، بنا به ضرورت، هر روز پیام‌هـــای خود را تغییر می‌دهند یا در پیام خود تماس‌گیرنده‌ها را به فردیَ که در غیاب آن‌ها قادر به کمک و پاسخگویی باشد، ارجاع می‌دهند. اغلب مردم هنگامی که می‌خواهند به خارج از شهر، تعطیلات و یا به مأموریت‌های چندروزه بروند، پیامشان را تغییر می‌دهند. بهتر است وقتی خارج از محل کارتان هستید به تماس‌گیرنده‌ها بگویید که در برگشت با آن‌ها تماس می‌گیرید. همچنین می‌توانید برای تماس گیرنده‌ای که کار فوری دارد نام و شماره تلفن فرد دیگری را در محل کار خود روی پیام‌گیر بگذارید تا به او کمک کند.

هنگامی که روی سیستم منشی تلفنی فرد دیگری پیام می‌گذارید ــ قبل از گذاشتن پیام ــ باید نام خود، نام شرکت، شماره‌ي تلفن، تاریخ و ساعت تماستان را بگویید. پیامتان باید مختصر و مفید باشد و منظور اصلی شما را صریح بیان کند. دستگاه‌های

پیام‌گیر وسیله‌ی گپ و گفتگو نیستند، بنابراین خیال نکنید کسی باید به همه‌ی جزئیات خسته‌کننده‌ی قصه‌ی شما گوش دهد. در پایان پیام، بار دیگر نام و شماره‌ی تلفن خود را تکرار کنید.

هنگامی که روی دستگاه پیام‌گیر خود پیامی دریافت می‌کنید، سعی کنید همان روز، وگرنه صبح روز بعد، حتماً به فرد تماس‌گیرنده زنگ بزنید.

انتظار مکالمه (Call waiting)

خوشبختانه، به‌ویژه در دنیای کار و تجارت، سیستم انتظار مکالمه کمتر از سیستم‌های منشی تلفنی محبوبیت و رواج دارد. اگر خط تلفن شما به این سیستم مجهز است، تا جایی که امکان دارد از آن استفاده نکنید. به یاد داشته باشید مکالمه‌ای که در حال حاضر مشغول آن هستید، از همه‌چیز مهم‌تر است، مگر در شرایط خاص.

دستگاه نمایشگر شماره

دستگاه نمایشگر شماره استفاده‌های متعدد دارد. در مواقعی، دانستن اینکه چه کسی آن سوی خط است مزیت بسیار بزرگی محسوب می‌شود. برای مثال، اگر شما فایل‌های X را هنوز کامل نکرده‌اید و تماس‌گیرنده می‌خواهد سراغی از آن‌ها بگیرد، با وجود این دستگاه چهار- پنج ثانیه‌ای وقت دارید تا داستانی سر هم کنید و با آمادگی گوشی را بردارید.

نکاتی درباره‌ی نمایشگر شماره وجود دارد که باید از آن‌ها پرهیز کنید. اینکه وقتی «ناگهان» آقای اسپادپاکر به شما زنگ زد، از محل کارتان بیرون زدید، به این معنی نیست که شما نباید پیامی را که او روی پیام‌گیر می‌گذارد جواب دهید. اگر روی نمایشگر شماره، شماره‌ای ببینید و گوشی را برندارید، چون صرفاً از طرف خوشتان نمی‌آید، دلیل نمی‌شود که بعداً هم پاسخ تلفن او را ندهید. وقتی شماره‌ای را شناختید و گوشی را برداشتید، نگویید، «سلام جیم»، یعنی نشان ندهید که فهمیده‌اید چه کسی زنگ زده، چون ممکن است طرف کمی جا بخورد و فکر کند شما علم غیب دارید.

دستگاه‌های پیام‌گیر

هر آنچه قبلاً درباره‌ی منشی تلفنی گفته شد، اینجا درخصوص دستگاه‌های پیام‌گیر هم مصداق دارد. فقط یک نکته‌ی کوچک باقی می‌ماند؛ هرگز پیش کسی اعتراف نکنید که از دستگاه پیام‌گیرتان استفاده می‌کنید که ببینید چه کسی با شما تماس

می‌گیرد تا فقط جواب آن‌هایی را که می‌خواهید، بدهید. اگر هم چنین قصدی دارید، گوشی را بردارید و مثلاً بگویید، «سلام، ببخشید، در اتاق دیگری بودم.» این ترفند باعث می‌شود که تماس‌گیرندگان شکّاک و بدبینتان به شما شک نکنند: «خوب، این بار این‌طور شد، بار دیگر چه می‌شود؟»

تلفن‌های همراه، تلفن‌های آیفون‌دار

حال، به بخشی رسیده‌ایم که آداب جدیدی را می‌طلبد.

ما درباره‌ی شما چیزی نمی‌دانیم، امادر چند سال گذشته در جاهایی دیده‌ایم که مردم چطور با تلفن همراهشان صحبت می‌کنند و مبهوت شده‌ایم. اگر موبایل به دست از وسط یک خیابان قدم‌زنان رد شوید، اشکالی ندارد، اما وسط یک فیلم در سینما چطور؟ در کلاس؟ در استراحتگاه عمومی چطور؟!



در یک جلسه، تلفن یک مهندس جوان شروع کرد به زنگ زدن. بدبختانه یادش رفته بود که آن را کجا گذاشته است. توی جیب‌هایش را نگاه کرد، کت و پالتویش را گشت، ولی نتوانست آن را پیدا کند. در تمام این مدت دستگاه زنگ می‌زد و چیزی نمانده بود جلسه نیمه‌کاره بماند. در نهایت، سرمهندس به او دستور داد که همه‌ی وسایلش را جمع کند و از اتاق بیرون برود و تا وقتی دستگاه را خاموش نکرده، برنگردد و پس از رفتن او، از دیگری خواست که در را به روی او قفل کند. فردای آن روز، همه‌ی کارکنان در صندوق پست خود، یادداشتی درباره‌ی نحوه‌ی استفاده از تلفن همراه یافتند.

مراقب تلفن همراه و وسایل ارتباطی خود باشید. با ورود آن‌ها، فضای خصوصی افراد در اماکن عمومی بیشتر شده است و باید حواستان به حریم خصوصی کسی که از این وسایل استفاده می‌کند، باشد. این فناوری‌ها آداب خاصی دارند که باید رعایت شوند.

تلفن‌های همراه

محبوبیت تلفن‌های همراه از ابتدای دهه‌ی ۱۹۹۰ به اوج رسید و هیچ علامتی مبنی بر افول آن دیده نمی‌شود. امروز در جیب یا کیف دستی هر کسی، حداقل یک دستگاه تلفن همراه هست. همچنین می‌بینید که مردم گوشی تلفن‌های همراه را در گوش‌شان گذاشته و درحالی‌که در خیابان‌ها راه می‌روند، با کسی در آن سوی خط صحبت می‌کنند نه با کسی که همراه آن‌ها است.

امروزه تلفن‌های همراه جای خود را در دنیای کار و تجارت باز کرده‌اند. اما فراموش نکنید که در حال راه رفتن، در تاکسی، و گاهی هم در قطار تنها نیستید. اگر در اماکن عمومی مثل ایستگاه یا بازار از تلفن همراه استفاده می‌کنید، گوشه‌ی دنجی دور از دیگران بیابید و آنجا شروع به صحبت کنید. به حق آنانی که مایل نیستند به مکالمات شما گوش دهند، احترام بگذارید.

به یاد داشته باشید که تلفن‌های عمومی مدت زمانی طولانی رواج داشته‌اند، به‌ویژه تلفن‌های داخل کابین که شما را از سروصدای دیگران و دیگران را از صدای شما حفاظت می‌کردند. در مورد تلفن همراه نیز همان رویه را در پیش بگیرید. هنگام مکالمه یک کابین فرضی دور خود بسازید، یعنی جایی با تلفن حرف بزنید که هم صدای محیط کم باشد و هم کسی صدای شما را نشنود.

این همیشه امکان‌پذیر نیست، پس در این‌جور جاها باید استفاده از تلفن همراه را محدود کنید. تلفن همراه در رستوران، تئاتر، سینما، کنسرت، اماکن مذهبی و کلاس درس و جلسات جایی ندارد. در این اماکن باید به کار دیگری غیر از صحبت کردن با تلفن بپردازید. هر گاه به چنین جایی رفتید، مؤدب باشید و تلفن خود را خاموش کنید.

اگر فراموش کردید تلفن همراه خود را خاموش کنید و ناگهان زنگ زد، بلند عذرخواهی کنید و فوراً آن را ساکت کنید، حتی اگر لازم شد، بدون پاسخ دادن به تلفن آن را خاموش کنید.



خیلی بهتر است که گوشی لرزه‌دار (Vibrating ringer) بخرید، این طوری اگر زنگ بزنند هیچ‌کس جز شما نمی‌فهمد. بدیهی است، وقتی گوشی‌تان شروع به لرزیدن کرد، مثل کسی که آب یخ روی پایش ریخته‌اند، ناگهان از جا نپرید.

باید بر وسوسه‌ی صحبت با تلفن همراه ضمن رانندگی غلبه کنید. مطالعات جدید نشان می‌دهند که احتمال تصادف برای افرادی که ضمن رانندگی با تلفن همراه صحبت می‌کنند، با کسانی که در حال مستی رانندگی می‌کنند، برابر است. کار بسیار خطرناکی است. اگر بیشتر وقت شما در جاده‌ها و خیابان‌ها می‌گذرد، گوشی و دهنی مخصوص تهیه کنید.



هرگز در دستشویی با تلفن همراه خود صحبت نکنید. چون ممکن است شرمنده شوید.

تلفن‌های بلندگودار

کاربرد تلفن‌های بلندگودار معمولاً هنگامی است که بخواهید با کسی که آن سوی خط است و کسانی که این سو هستند جلسه‌ای بگذارید، اماعکس این مسئله به‌ندرت

پیش می‌آید. اگر هنگام مکالمه از بلندگوی تلفن استفاده می‌کنید، حتماً این را به مخاطب خود بگویید، همچنین بگویید چه‌کسی غیر از شما در اتاق حضور دارد. تصور نکنید کسی که آن سوی خط است نمی‌فهمد تلفنتان روی آیفون است. به‌محض اینکه تلفن را در حالت آیفون قرار دهید، پژواک صدا شما را لو خواهد داد.

فرض کنید کسی که با شما تماس گرفته، با سه نفر در اتاق کار شما کنفرانس تلفنی دارد. نخست همکاران خود را معرفی کنید. هنگام صحبت هم بسیار مراقب باشید که هرکس قبل از اینکه رشته‌ی کلام را به دست بگیرد، خود را معرفی کند. در این‌گونه ارتباطات تصویری دیده نمی‌شود و اگر افراد مکرراً خود را معرفی نکنند، ممکن است کسی که آن‌سوی خط صداهای متعدد شما و همکارانتان را می‌شنود، سردرگم شود.



صدای بلندگو بلند است! هنگام استفاده، درِ اتاق کار خود را ببندید.

وقت در استفاده از تلفن‌های کنفرانسی و کنفرانس‌های ویدئویی

محبوبیت تلفن‌های کنفرانسی روزبه‌روز افزوده می‌شود. دلیل عمده‌ی آن پیشرفت چشمگیر فناوری آن‌ها در ده سال گذشته است. در آینده‌ی نه چندان دور، همه می‌توانند سیستم کنفرانس‌های ویدئویی داشته باشند. هم‌اکنون نیز در بسیاری از حرفه‌ها و مشاغل، رؤیای کنفرانس‌های ویدئویی به حقیقت پیوسته است.

شاید شگفت‌آور باشد اما کنفرانس‌های ویدئویی به مردم کمک می‌کند تا رعایت آداب معاشرت در جلسات را دوباره از سر گیرند. توضیح آن ساده است: دوربین می‌تواند در هر لحظه روی شخصی تمرکز کند. هر نوع ایراد در حرکات افراد ــ مانند دولا شدن روی صندلی به‌وسیله‌ی دوربین شکار خواهد شد. شرکت در یک کنفرانس ویدئویی تا حدی به این شباهت دارد که برای اولین بار تصویر خود را در ویدئو ببینید. تمام آن حرکات غیرارادی که فکر می‌کردید از سال‌ها پیش در کنترل آن‌ها خبره و استاد شده‌اید، به صورت شما سیلی خواهند نواخت!

کنفرانس‌های تلفنی

درباره‌ی شکل ساده‌تر کنفرانس‌های تلفنی تا حدی در بخش تلفن‌های بلندگودار بحث شد. هرگاه در کنفرانس تلفنی شرکت کردید، هر بار قبل از صحبت کردن،

خود را معرفی کنید. این‌طوری، نبودن تصویر مشکلی ایجاد نخواهد کرد. ضرورت مشارکت سایر افراد در کنفرانس را فراموش نکنید. و قبل از پاسخ دادن، به هرکس زمان بدهید تا حرفش را تمام کند.

کنفرانس‌های ویدئویی

با افزایش تمایل به همکاری میان گروه‌های مختلف کاری و گرانی سفرهای هوایی، ضرورت برگزاری جلسات پی‌درپی میان افرادی از اقصی نقاط کشور ــ یا جهان ــ تا این حد محسوس نبوده است.

به نظر می‌رسد بسیاری از مردم گمان می‌کنند که چون در کنفرانس‌های ویدئویی همکارانشان حضور فیزیکی ندارند، آزادند هر کاری خواستند بکنند. کارهایی که انجامشان در یک جلسه‌ی حضوری به مخیله‌شان هم خطور نمی‌کرد. اما پرواضح است که این قضاوت اشتباه است. ممکن است افراد حاضر در یک جلسه‌ی کنفرانس ویدئویی را روبه‌رویتان نبینید، امابدانید هنگامی که سوراخ‌های سقف را می‌شمارید، دوربین ناگهان شما را شکار خواهد کرد. در یک جلسه‌ی کنفرانس ویدئویی، حتی باید بیشتر از جلسه‌ی عادی دقیق و محتاط باشید.

هنگامی که در برنامه‌تان یک کنفرانس ویدئویی دارید، از قبل خود را آماده کنید. آن‌هایی را که با شکل و نحوه‌ی برگزاری جلسات این‌چنینی آشنایی ندارند، با برگزاری جلسات تمرینی و ضبط آن روی نوار ویدئو آموزش دهید. نوارها را به همه نشان دهید و راهنمایی بخواهید. اگر امکان دارد، برای جلسه‌ی خود برنامه‌ی زمانی توافقی تهیه کنید. مطمئن شوید که همه‌ی افراد مطابق برنامه‌ی ازپیش‌تعیین‌شده قادرند در جلسه حضور فعال و مؤثر داشته باشند.

طی جلسه مراقب طرز نشستن خود باشید، با دقت گوش کنید، واضح صحبت کنید و خونسرد و آرام باشید. سیستم صوتی از راه دور ممکن است صدا را با کمی تأخیر منتقل کند. حواستان به این موضوع هم باشد.



هرگز نمی‌شود فهمید چه وقت دوربین سراغتان می‌آید. بنابراین از وول خوردن و خم شدن روی صندلی، بازی کردن با لباس یا اعضای بدن، انگشتان، مداد و سایر وسایل روی میز و شکلک درآوردن خودداری کنید.

استفاده از فناوری‌های حساس

ممکن است برخی از مردم در استفاده از آخرین فناوری‌ها مشکل داشته باشند. شاید افرادی که اختلال شنوایی یا بینایی دارند، در استفاده از تلفن، نمایشگر شماره و یا سایر امکانات، مشکل داشته باشند. اگر معلولیتی دارید، از مدیرتان بخواهید وسایلی را که برای انجام کارتان نیاز دارید، فراهم کند. اگر خودتان مدیر کسی هستید که دچار معلولیت است، از او بپرسید چطور می‌توانید کمکش کنید. یکی از وسایلی که میان افراد کم‌شنوا بسیار رایج است TDD است. TDD ها یا «ابزار مخابراتی برای ناشنوایان»، صفحه کلیدهایی هستند که روی خطوط تلفن‌های عادی نصب می‌شوند و به ناشنوایان اجازه می‌دهند تا مکالمات تلفنی‌شان را تایپ کنند.

شرکت‌هایی که افراد دچار اختلال ناشنوایی را استخدام می‌کنند، مجهز به TDD هستند. اگر شرکت شما TDD نداشت و شخص ناشنوایی با شما تماس تلفنی گرفت، می‌تواند از یک واسطه استفاده کند. واسطه‌ها افراد سالمی هستند که بدون استفاده از TDD منظور ناشنوایان را می‌فهمند و آن را روی خط تلفن انتقال می‌دهند. واسطه در حقیقت نقش مترجم همزمان را بازی می‌کند. بنابراین خودش واقعاً طرف گفتگو نیست.



این نکات را به خاطر بسپارید:

- ✓ هنگامی که در حضور واسطه با فردی که اختلال شنوایی دارد صحبت می‌کنید، فرد ناشنوا را مورد خطاب قرار دهید نه واسطه را.
- ✓ هنگام استفاده از TDD، اجازه دهید تا طرف مقابل جواب‌هایش را کامل تایپ کند.

علاوه بر این‌ها باید از اصول و آداب تلفن زدن نیز پیروی کنید تا بتوانید از راه دور وجهه‌ای خوب و مطلوب پیدا کنید. در این فصل تمام وسایل ارتباطی الکترونیکی قرن بیست و یکم را بررسی نکردیم، اما فصل بعد را به نحوه‌ی رفتار صحیح به هنگام استفاده از اینترنت و پست الکترونیکی یا ایمیل اختصاص خواهیم داد.

فصل ۸

نگارش

در این فصل

- نگارش شیوای رسمی و اداری
- نکاتی درباره‌ی مکاتبات اداری
- ارسال مکاتبات رسمی
- ارسال دعوت‌نامه‌ها، نامه‌های تشکر، و ابلاغیه‌ها
- نحوه‌ی استفاده از نوشت‌افزار اداری

با وجود انواع نرم‌افزارهای ویراستاری دیکته و دستور زبان یا برنامه‌های نامه‌نگاری که بر روی کامپیوتر نصب می‌شوند، شاید فکر کنید دیگر نیازی به آموختن اصول نامه‌نگاری صحیح ندارید. دوباره فکر کنید. نگارش هنوز هم یکی از مهارت‌های اصلی و لازم برای افراد حرفه‌ای است، کما اینکه ممکن است روزی نامه‌تان را درحالی‌که رئیستان اشکالات آن را با خودکار قرمز اصلاح کرده است، روی میز کار خود ببینید.

به تعداد نامه‌ها، ایمیل‌ها، یادداشت‌ها و گزارش‌هایی که هر هفته دریافت می‌کنید، بیندیشید. حتی اگر استاد دستورزبان هم نباشید، باز می‌توانید تشخیص دهید که بعضی از آن‌ها از برخی دیگر بهتر و پخته‌ترند. بعضی از نامه‌ها چنان گنگ و مبهمند که نمی‌توانید منظور اصلی نویسنده را دریابید. برخی چنان تند و بی‌ملاحظه نوشته شده‌اند که توهین‌آمیز به نظر می‌رسند. برخی دیگر شما را در حسرت پاراگرافی که غلط املایی نداشته باشد، باقی می‌گذارند. از مشخصات نامه‌ها یا گزارش‌های صحیح و مؤثر خواهیم گفت آن‌هایی که از نظر دستورزبان صحیحند، بدون اینکه خلاصه شده باشند، مقصود را مختصر و مفید بیان می‌کنند. به‌سرعت سر مطلب اصلی می‌روند و مدام موضوع را تغییر نمی‌دهند.

در این فصل نشان می‌دهیم چطور نامه‌های اداری بنویسید. همچنین یاد می‌گیرید تا از برخی اشکالات پایه‌ای دستوری، آیین نگارش و دیکته پرهیز کنید؛ چطور کلمات را اشتباه به کار نبرید؛ چگونه نامه‌ای فصیح و خوش‌ساخت بنویسید؛ چه نوشت‌افزاری

باید در کشوی میز کار داشته باشید؛ و چطور مخاطبانتان را با عنوان‌های مناسب و صحیح خطاب کنید. در پایان فصل، دیگر از نامه‌نگاری رسمی و اداری نخواهید ترسید. حتی ممکن است معلومات کافی را برای تدوین آیین نگارش در محل کار خود پیدا کنید!

نگارش فصیح و محترمانه

ممکن است دستورزبان را خوب بلد نباشید. شاید در دوران دانشجویی از گرفتن واحدهایی که بار نوشتاری زیادی دارند، خودداری کرده باشید. فرض می‌کنیم اکنون بهترین متخصص بخش خود هستید و از شما انتظار می‌رود تا برای طیف وسیعی از اشخاص با سطوح معلومات و تحصیلات متفاوت یادداشت و گزارش بنویسید و درعین‌حال، یک دستیار اداری زبردست هم ندارید که این قبیل امور را به او بسپارید. نتیجه؟ سطل زباله‌ی میز شما همواره پر از چرک‌نویس‌های مچاله‌شده و نامه‌های برگشت‌خورده از سوی رئیستان است و هر بار که مجبورید نامه‌ای بنویسید، خونتان به جوش می‌آید!

نامه‌نگاری شیوا و فصیح مهارتی است که اغلب ما، به‌جز معدودی آدم‌های خوش‌شانس، باید آن را بیاموزیم. به‌یقین، برخی هم هستند که بالفطره نویسندگان بزرگی هستند، ولی در بقیه‌ی موارد ــ همگی نیاز به ممارست داریم تا این مهارت را فرا بگیریم، ممارستی طولانی. مشکل اینجاست که شما وقت این‌همه تمرین را ندارید، بنابراین هر نامه‌ای که می‌نویسید، آبکی و غیراصولی از آب درمی‌آید.

دو پیشنهاد برایتان داریم. اول اینکه این فصل را با دقت بخوانید. دوم اینکه یک لغت‌نامه بخرید، یک جلد کتاب اصول اولیه‌ی نامه‌نگاری[1] را هم پیشنهاد می‌کنیم. کتاب‌های خوبی در زمینه‌ی نامه‌نگاری، به‌ویژه نامه‌نگاری اداری، وجود دارند که قابل استفاده‌اند. (کتاب‌های بسیاری هم مخصوص مکاتبات اداری به چاپ رسیده‌اند.) استرانک و وایت (Strunk and White) چندین کتاب درباره‌ی نگارش نامه‌های اداری مختصر و مفید منتشر کرده‌اند. [همین حالا، زمان حضور در یک دوره‌ی فشرده‌ی مکاتبات اداری است. فرض می‌کنیم اصول اولیه‌ی دستور زبان را آموخته‌اید و بنابراین، تفاوت میان اسم و فعل، مسند و مسندالیه، اسم خاص و اسم عام را می‌دانید. اگر نمی‌دانید به کتاب‌های دستورزبان مراجعه کنید.]

۱. نویسنده به کتاب ۹۱ صفحه‌ای Elements of Style اشاره می‌کند که در امریکا منتشر شده است.

نگارش خوب

نگارش درست نیازمند معلومات کافی در دستورزبان، املا و لغت‌شناسی و همین‌طور عاری از ابهام است؛ باید خودمان بتوانیم نوشته‌ی خود را درست اصلاح کنیم.

احتمالاً پایه‌ی شما در دستورزبان و املا قوی است. برای توسعه‌ی دایره‌ی واژگان فقط یک راه مؤثر وجود دارد: مطالعه. بنابر ضرب‌المثل معروف که «تو همانی که می‌خوانی»، بزرگان دنیای تجارت در سراسر دنیا توصیه می‌کنند کتاب‌های سنگین بسیاری را در زمینه‌های مختلف مطالعه کنید تا دایره‌ی واژگان شما وسیع شود. این توصیه دو جنبه دارد: اول اینکه با افق‌های جدید و معلومات تازه‌ای آشنا خواهید شد؛ دوم اینکه کلمات جدیدی فرا خواهید گرفت. هر دوی این‌ها به تقویت نگارش کمک خواهند کرد.

مسئله‌ی بعدی نثر شیوا و خودداری از نوشتن نامه‌های پر از ابهام است. این مسئله به معنای مختصرنویسی یا صراحت نیست، بلکه به معنای نوشتن نامه‌ای عاری از ابهام و واضح است. به خاطر داشته باشید که نوشتن نیاز به دقت در جزئیات دارد، چیزی که در مکالمات شفاهی چندان مهم نیست.

ویرایش شاید سخت‌ترین بخش نگارش باشد. مطلبی نوشته‌اید و نمی‌خواهید آن را تغییر دهید، اما لازم است این کار را بکنید، زیرا ضروری‌ست که حتی نویسندگان مجرّب نیز کار خود را اصلاح کنند.

ویرایش، ویرایش، ویرایش! از نظر ادبی، حداقل سه بار. قبل از اینکه دیگری از شما ایراد بگیرد، خودتان سخت‌گیرترین منتقد خود باشید. ایرادهای دستوری، املایی و انشایی متن خود را رفع کنید. نامه را بخوانید: آیا می‌توانید آن را واضح‌تر بنویسید؟ اگر می‌توانید، چنین کنید. نامه را مجدداً با صدای بلند بخوانید: خوب به نظر می‌رسد؟ شاید در آن کلمه‌ای باشد که کمی خشن و رک به نظر بیاید. تغییرش دهید. دوباره نامه را از سر بخوانید: شاید مقصود این پاراگراف چندان که باید روشن نیست. دوباره نگاهی به آن بیندازید. نامه را باز هم بخوانید. چطور است؟ آن را به شخص دیگری بدهید که بخواند. وقتی هیچ ایرادی در آن نیافت، یک بار دیگر آن را مرور کنید، از آن چاپ بگیرید، امضا کنید و ارسالش کنید!

هرگاه توانستید ابهامات زائد نامه‌ی خود را رفع و تا حد امکان آن را واضح و روشن کنید، می‌توانید آن را زیبا هم بکنید. حتی تندترین شکواییه‌ها را هم می‌توان مؤدبانه نوشت. مردم به‌اشتباه فکر می‌کنند که با بیان احساسات خشم‌آلودشان می‌توانند مخاطب را در محظور قرار دهند و سبب ناراحتی او شوند. یک شکواییه‌ی ملایم و

روشن بسیار مؤثرتر از لفاظی‌های پیچیده و یاوه‌سرایی‌های مبهم خواهد بود. یعنی در صورتی که قصد نوشتن شکواییه‌ای دارید، خیال نکنید که وضوح و صراحت مطلب سبب رنجش خواننده خواهد شد، و به قلمبه‌سلمبه‌گویی و پنهان کردن غرض اصلی در نامه‌ای پرطمطراق نپردازید.

لزومی ندارد که در عنوان هر نامه، از کلمات «خواننده‌ی گرامی» یا «بانوی مهربان و ارجمند» استفاده کنید. اما به هر ترتیبی که شده در مکاتبات اداری از شخص نام ببرید و او را با نامش خطاب کنید. نگارش اداری، مانند هر نامه‌نگاری رسمی، باید با رعایت این قانون نوشته شود که باید از عملکرد افراد ــ و نه شخصیت آنان ــ انتقاد کرد. روی موضوع شکایت تمرکز کنید، نه فردی که مسبب بروز مشکل است، حتی اگر او گستاخ و بی‌ادب باشد.

- ✓ در نامه‌های اداری هرگز دشنام ندهید.
- ✓ در نامه‌های اداری هرگز از کسی بدگویی نکنید.
- ✓ هرگز از ماژیک شبرنگ برای مشخص کردن پاره‌ای نکات استفاده نکنید.

نگارش رسمی مستلزم آن است که لحن شما معتدل و ملایم باشد. لحن آمیزه‌ای از گزینش کلمات و شیوه‌ی چیدمان جمله‌هاست. انتخاب دقیق کلمات نیازمند دایره‌ی واژگانی وسیع و غنی است که در گزینش هر کلمه گزینه‌های متعددی در اختیارتان باشد.

نامه‌ای که صرفاً مشتمل بر جمله و دستورهای خشک و کوتاه است، ناخوشایند و نامطبوع است. حتی اگر به یکی از تأمین‌کنندگان مواد اولیه که سه ماه تأخیر کرده، نامه‌ی یادآوری می‌نویسید، بهتر است در عین رعایت ادب، یک تهدید واقعی هم ضمیمه‌ی آن کنید. مسلماً چنین نامه‌ی از یک نامه‌ی بی‌ادبانه با یک تهدید توخالی مؤثرتر و کاراتر خواهد بود.

لحن خود را، چه در مکالمات حضوری و چه در مکاتبات، حتی نسبت به دشمنانتان ملایم نگاه دارید. وکلایتان در صورت لزوم می‌توانند از این لحن به نفع شما استفاده کنند.

پرهیز از اشتباهات نوشتاری

برای نگارش باید از اشتباهاتی که موجب کاستن از وضوح و شفافیت مطلب می‌شوند، بپرهیزید. اولین اشتباه این است که تصور کنید نوشتن، چیزی جز یک مکالمه‌ی شفاهی نیست که مکتوب شده است. هنگامی که حضوری یا تلفنی

مشـــغول صحبت هستید، بیشتر به محتوای کلام توجه می‌کنید تا پر کردن جای خالی کلمات و چه بســا برای جبران اشکالات دســتوری از کلمه‌ها یا جمله‌های تکمیلی اســتفاده می‌کنید، درحالی‌که نویســنده‌ی خوب بایــد اطمینان یابدکه نوشته‌اش اشکالات دستوری ندارد و شیواست و می‌تواند به‌روشنی غرض و منظور اصلی او را منتقل کند.

حال که پذیرفتید نوشتن با صحبت کردن تفاوت دارد، باید از خطاهایی که عموماً دامنگیر نویسندگان می‌شوند، بپرهیزید. مواردی از این قبیل:

- ✓ خطاهای املایی
- ✓ خطاهای دستوری
- ✓ خطاهای سجاوندی
- ✓ بی‌نظمی و چیدمان غلط مطالب
- ✓ مجهول‌سازی
- ✓ مبالغه
- ✓ استفاده از افعال زائد

اگر این اشکالات را می‌شناسید که چه بهتر، در غیر این صورت بخشی از وقت خود را حتماً به فراگیری آن‌ها اختصاص دهید.

خطاهای املایی

خـــواه باور کنید یا نه، خطاهای املایی به روابط کاری ضربه می‌زنند. ممکن اســت باورش مشکل باشد، امامشتریان شما دقیقاً می‌فهمند که شما پس از تایپ نامه‌ها و مکتوبات خود نمونه‌ی چاپی را دوباره بررسی و اصلاح نمی‌کنید.



معاون دایره‌ی فروش یک شرکت محصولات کشاورزی رتبه‌ی یکی از عاملان فروش منطقه‌ای را که غالباً می‌دید، ارتقا داد و به بخش فروش کشوری منتقل کرد. ناگهان بخش فروش کشــوری افت کرد و از شمار مشـــتریانش کاسته شد. معاون درصدد برآمد تا علت را از یکی از مشتریان جویا شود. مشتری گفت که نامه‌ها و قراردادهای عامل فروش جدید پر از اشکالات متعدد املایی و دستوری است. مشتری به وجود نرم‌افزارهای بی‌شماری اشاره کرد که به‌سرعت و به‌آسانی اشکالات املایی و دستوری متن‌های تایپ‌شـــده را اصلاح می‌کنند، تازه، دستی هم می‌توان به کمک بعضی‌ها نوشته را اصلاح کرد. اگر عامل فروش به این جزئیات بی‌اعتنا باشد، چه بسا به جزئیات

دیگری هم که ممکن است لطمه‌ی شدیدتری به منافع شرکت وارد کند، اهمیتی ندهد و این سبب ضرر و زیان شود.

معاون به عامل فروش تذکر داد. او هم توضیح داد که در شغل قبلی‌اش ناچار نبوده چندان مکاتبه‌ای کند. شرکت پذیرفت تا هزینه‌ی کلاس آموزش اصول مکاتبات اداری او را بپردازد. اکنون، او به یک عامل فروش نمونه تبدیل شده است.

بسیاری از اشتباه‌های املایی با کمک نرم‌افزارهای کامپیوتری اصلاح می‌شوند. امابه‌هوش باشید! نرم‌افزارهای غلط‌گیر نمی‌توانند تمامی اشتباهات املاییِ متن را پیدا کنند، چه بسا چشم کارآزموده و دقیق بهتر از برنامه‌ی غلط‌گیر این کار را انجام دهد.

خطاهای دستوری

بسیاری از مردم از دستورزبان بیزارند و برای توجیه خود دلیل محکمی هم دارند ــ دستورزبان ملال‌آور و کسل‌کننده است! اما دستورزبان ابزار ضروریِ تهیه و نوشتن نامه‌های اداری، ایمیل‌ها و یادداشت‌های مؤثر است. اشکالات دستوری تکراری باعث می‌شوند که فوراً شما را عامی، بی‌سواد و بی‌دقت بخوانند.



وکیلی نامه‌ای از وکیل طرف مقابل دریافت کرد. در دو صفحه، بیش از ده دوازده غلط دستوری یافت. با وجود اینکه با نویسنده آشنایی نداشت، فوراً نتیجه گرفت که نمی‌تواند حریف قَدَری برایش باشد. چرا؟ چون از آنجا که غلط‌های دستوری نامه‌ی خویش را پس از نگارش اصلاح نکرده است، احتمالاً آن‌قدر هم به نکات ریز و کلیدی پرونده هم دقت نمی‌کند. حق با او بود ــ در جلسه‌ی دادگاه، طرف چون قبلاً تمام پرونده را به‌دقت بررسی نکرده بود، در دفاع از موکل خود دچار ضعف شد و قضیه را باخت!

البته، دانسته‌های اکثر مردم در زمینه‌ی دستور زبان چندان کامل نیست که بتوانند همه‌ی غلط‌های شما را پیدا کنند. اما بعضی در این زمینه خبره‌اند و معلوم نیست فردی که به او نامه می‌نویسید تا چه حد معلومات دستوری دارد. شاید یک استاد دستور زبان باشد، شاید هم هیچ نداند.



غلط دستوری تأثیر بدی در مخاطب می‌گذارد.

در دبیرستان سر زنگ دستورزبان چرت می‌زدید و در دانشگاه هم فقط در امتحانات چهارجوابی شرکت می‌کردید. در دانشکده‌ی تحصیلات تکمیلی نیز همگان را با دانش فنی فوق‌العاده‌تان تحت تأثیر قرار داده بودید و کسی به دستور زبان شما توجهی

نمی‌کرد. حال، هربار که باید نامه‌ای بنویسید، به دردسر می‌افتید. نگران نباشید! اینجا با برخی از اشکالات رایج دستور زبان و راه اصلاح آن‌ها آشنا می‌شوید:

تطابق فعل و فاعل

اگر فاعل یک جمله مفرد باشد، فعل آن نیز مفرد است؛ اگر جمع است، فعل هم باید به‌صورت جمع آورده شود. این قانون حتی اگر چند فعل مکمل به جمله اضافه شوند و میان فعل و فاعل اصلی فاصله بیندازند، نیز صادق است.[1]

زمان فعل

زمان افعال (حال، گذشته، آینده) جز به‌ضرورت، باید در کل پاراگراف ثابت باشد و تغییر نکند.

جمله‌های ناتمام

جمله در صورتی «کامل» است که هم فاعل و هم فعل داشته و معنای کاملی را به مخاطب منتقل کند، در غیر این صورت ناتمام و ناقص است.

جمله‌های طولانی

جمله‌های طولانی معمولاً بیشتر از حد معمول بلندند.

ترکیبات وصفی زائد

ترکیبات وصفی عموماً جمله‌هایی یک یا چند کلمه‌ای هستند که فاعل یا سایر اجزای جمله را توصیف می‌کنند. این ترکیبات گاهی اوقات در جمله آویزان و زائد به نظر می‌رسند، زیرا موصوف آن‌ها معلوم نیست. این حالت کمی مضحک است.

خطاهای سجاوندی

خطاهای نقطه‌گذاری از متداول‌ترین مشکلاتی است که سبب می‌شود نوشته‌ی شما ناپخته و غیرحرفه‌ای به نظر بیاید.

در اینجا با هم علایم سجاوندی را مروری کوتاه می‌کنیم.

---

۱. توجه داشته باشید که در دستور زبان فارسی ما دقیقاً این‌طور عمل نمی‌کنیم. برخی از نویسندگان و ویراستاران برای فاعل بی‌جان، در هر صورت، از فعل مفرد استفاده می‌کنند ـ و.

ویرگول سبب ایجاد مکث می‌شود و به نوعی مانند پرانتز عمل می‌کند، یعنی جملات تشکیل‌دهنده‌ی یک جمله‌ی مرکب را از یکدیگر جدا می‌کند، یا جملات توضیحی را به‌دنبال هم زنجیر می‌کند.

بدیهی است نویسندگان خبره می‌توانند از ویرگول‌ها به‌شیوه‌ای غیرقابل تقلید، به سبک خاص خود استفاده کنند. به یاد می‌آورم که استادی در جایی جمله‌ای نوشته بود که از نُه کلمه و هفت ویرگول تشکیل شده بود و جالب اینکه همگی درست و به‌جا استفاده شده بود.

نقطه نشانه‌ی پایان جمله است.

نقطه‌ویرگول هنگامی مورد استفاده قرار می‌گیرد که بین دو جمله با دو ایده‌ی مستقل و متفاوت ربط و بستگی وجود داشته باشد. و ضمناً برای برشمردن فهرستی که بیش از سه جزء داشته باشد هم استفاده می‌شود.

دونقطه علامتی است که میان یک جمله و یک فهرست فاصله می‌اندازد. دو نقطه به جای نقطه، ویرگول، یا نقطه‌ویرگول استفاده نمی‌شود.

خط تیره (هنگامی که ویرگول نقش پرانتز ایفا می‌کند)، به جای ویرگول می‌آید. می‌تواند جای نقطه هم بیاید (هنگامی که فاعل دو جمله‌ی دنبال هم یکسان باشد)، و جای دو نقطه بنشیند (هنگامی که جمله یا عبارتی که بعد از خط تیره می‌آید، جمله‌ی قبل از آن را توصیف کند.) خط تیره از تمام علایم سجاوندی غیررسمی‌تر است. اگر در استفاده از آن زیاده‌روی نشود، ابزار مفیدی برای نشانه‌گذاری است.

بی‌نظمی و چیدمان غلط

از آنجا که چیدمان کلمات در جمله از نظمی منطقی پیروی می‌کند و جمله‌ها نیز در پاراگراف و پاراگراف‌ها در متن طبق همین نظم چیده می‌شوند، بهتر است برای دستیابی به یک چیدمان صحیح، از جمله شروع کنیم. مطمئن شوید که جمله‌های شما از نظر دستوری درست هستند و به‌وضوح اندیشه و غرض اصلی شما را انتقال می‌دهد و سوءِ تفاهم ایجاد نمی‌کنند.

پاراگراف هیچ نیست مگر چند جمله‌ی درست که در کنار هم مرتب شده باشند.

اما این کافی نیست و پاراگراف‌ها هم باید منظم به دنبال هم چیده شوند. به‌طور مشخص، مهم‌ترین جمله‌ی هر پاراگراف جمله‌ی اول آن است که هدف اصلی شما از نوشتن آن پاراگراف است. تعادل پاراگراف عمدتاً بستگی به تقطیع آن، بیان مناسب غرض اصلی و

توضیح یا توصیف روشن آن ایده‌ای دارد که در جمله‌ی اول پاراگراف عنوان کرده‌اید. پاراگراف نخست به وقایع و مسائلی نظر دارد که به‌طور مشخص به هم مربوط نیستند. جمله‌ی اول پاراگراف دوم دقیقاً می‌گوید که موضوع از چه قرار است. سایر جملات از ادّعایی که در جمله‌ی اول پاراگراف مطرح شده است، دفاع می‌کنند.

مجهول‌سازی

وجه مجهولی به‌سادگی قابل تشخیص است: هنگامی که فاعل جمله کننده‌ی کاری نیست که فعل جمله بر آن دلالت دارد، جمله مجهول است. جمله‌ی مجهول، تلویحاً، حاکی از آن است که هیچ‌کس مسئول نیست و فقط به عمل انجام‌شده اشاره می‌کند.

مبالغه

نویسندگان ناشی معمولاً از واژگانی بیشتر از آنچه واقعاً لازم است، استفاده می‌کنند. درحالی‌که نویسندگان خوب و زبده چنین نیستند. آن‌ها تشخیص می‌دهند که با چه کلماتی غرض و منظور اصلی‌شان را به‌درستی منتقل کنند. حذف واژگان زائد سرعت شما را بیشتر می‌کند.



مبالغه مثل جنگل است. تراکم بیش از حد درختان مانع دیدن آسمان می‌شود.

نگارش نامه‌های اداری

نامه‌نگاری هنوز مهم‌ترین وسیله‌ی ارتباطی در دنیای کار و تجارت به‌شمار می‌رود. نامه‌نگاری در قیاس با مکالمه و مذاکره در یک جلسه‌ی کاری، ابهام کمتری دارد، زیرا هیچ‌کس نمی‌تواند به حافظه‌ی خود تکیه کند و ــ مثلاً با استناد به یک تصویر گنگ سیاه و سفید در ذهنش ــ به کسی اثبات کند که در فلان‌جا به فلان موضوع اشاره کرده یا نکرده است. به همین دلیل است که تصمیمات مهم کاری همواره در قالب نامه و مکاتبات رسمی اداری ثبت می‌شوند تا بعداً قابل استناد باشند.

از آنجایی‌که مکاتبات بسیار حائز اهمیت هستند، باید سعی کنید که نامه‌هایتان تأثیر مثبتی روی خواننده بگذارد. نامه‌ای که می‌نویسید، چه تقاضای کار باشد یا نامه‌ی رد تقاضای کار، یادداشت روزانه، و یا تقاضای شراکت، باید تمیز و صریح باشد و نکات مدنظرتان، در آن به‌روشنی گنجانده شده باشد. مطالب باید به هم پیوسته باشند. از کاغذ و چاپگر مرغوب استفاده کنید.

مکاتبات اداری

نامه‌ی اداری طراحی می‌شود، نوشته می‌شود، مرور می‌شود، ویرایش می‌شود، دوباره ویرایش می‌شود و در آخر تایپ می‌شود. نامه‌های شما همیشه باید بی‌عیب و ایراد باشند. نامه را سرهم‌بندی نکنید. ابتدا باید طرح آن را بریزید، نکاتی را که می‌خواهید در آن بگنجانید، فهرست کنید. نامه را به‌دقت بنویسید، مطمئن شوید که دستورزبان و شیوه‌ی نگارش شما محکم و صحیح است. باید متن را آن‌قدر مرور و ویرایش کنید تا بدرخشد! آن‌گاه امضایش کنید.

اکثر نامه‌های اداری با این قصد نوشته می‌شوند که خواننده نیز به‌همان شیوه و در همان قالب پاسخ بدهد. باید منظور را برسانید و علاوه بر آن پاسخی مؤثر، شفاف، بی‌غلط، دوستانه و بجا بنویسید.

هنگامی که نامه‌ی اداری می‌نویسید، به خاطر بسپارید که:

- ✓ از کاغذ مرغوب که حداقل ۲۵٪ کتان در الیافش به کار رفته باشد، استفاده کنید.
- ✓ اگر لحن نامه خشم‌آلود است، هرگز آن را زود پست نکنید و حداقل ۲۴ ساعت صبر کنید تا آن را بازبینی کنید.
- ✓ قبل از نگارش نامه آن را طراحی کنید و ایده‌ی اصلی را در ذهن بپرورانید. بدانید چه می‌خواهید بگویید و چطور می‌خواهید بگویید.
- ✓ متن نامه را پس از تدارک آن در ذهن روی کاغذ بیاورید ــ صریح‌اللهجه باشید و از دایره‌ی لغات رایج و فعال استفاده کنید، ساخت جملات خود را تغییر دهید، لحن ملایم و دوستانه‌ای به کار بگیرید، شفاف و واضح به موضوع‌های اصلی نامه اشاره کنید، و منظور خود را بدون ابهام مطرح کنید.
- ✓ نامه را پس از نگارش دوباره مرور کنید، شاید اطلاعات جدیدی دستگیرتان شود.
- ✓ نامه را از نظر املا، دستورزبان، سبک نگارش، لحن و محتوا ویرایش کنید.
- ✓ دوباره نامه را ویرایش کنید.

شکل نامه‌ی اداری استاندارد و ثابت است. تمام نامه‌های اداری از اجزای زیر تشکیل شده‌اند:

- ✓ تاریخ: سه تا شش خط زیر عنوان نامه، سمت چپ کاغذ قرار می‌گیرد. تاریخ باید کامل و روز، ماه، و سال در آن مشخص باشد.

- ✓ شـــماره‌ی نامه: یک یا دو خط زیر تاریخ، ســـمت چپ نوشته می‌شود، و در تمام صفحات بعدی نیز تکرار می‌شود. شماره‌ی نامه شامل شماره‌ی پرونده‌ی مربوطه یا کدگذاری‌های خاص است.
- ✓ نشانی گیرنده: سه تا شش خط زیر تاریخ، سمت چپ می‌آید. آدرس گیرنده شامل موارد زیر است:
  - عنوان رسمی و نام کامل گیرنده. عنوان رسمی شامل آقای....، خانم.... و دکتر.... می‌شـــود. مبحث بعدی در باب نحوه‌ی استفاده‌ی صحیح از عنوان‌های افتخاری است.
  - عنوان شغلی گیرنده که در خط بعدی زیر اسم گیرنده می‌آید.
  - نام واحد کاری، که زیر عنوان شغلی گیرنده می‌آید. به املای آن دقت کنید و دقیقاً آن را مانند سربرگ‌های رسمی آن شرکت بنویسید. اگر جایی در نام شرکت یا سازمان از حروف اختصاری استفاده شده، شما نیز عیناً رعایت کنید.
  - نشانی زیر نام شرکت می‌آید. لزومی ندارد اعداد (مثل پلاک‌ها یا شماره خیابان‌ها) به حروف نوشته شوند، مگر اینکه کنار هم قرار بگیرند و موجب اشتباه شوند. مثلاً «خیابان ۲۶ شماره‌ی ۱۲» خوب است.
- ✓ نام مخاطب ــ یک یا دو خط زیر آخرین خط نشـــانی گیرنده، نام گیرنده بـــه اضافه‌ی کلماتـــی چون «گرامی» و یـــا «عزیز» می‌آیـــد و به‌دنبال آن دونقطه می‌گذاریم.

  مثلاً، دکتر جونز عزیز:

  خانم اسمیت گرامی:

  در صورتـــی که گیرنده را به نام کوچک می‌خوانید باز هم می‌توانید از این صفت‌ها استفاده کنید.



در نامه‌های شخصی، پس از عنوان نامه و نام گیرنده از ویرگول استفاده می‌شود. اما در نامه‌های اداری دونقطه می‌گذاریم.

- ✓ بدنه و متن نامه از یک خط زیر عنوان نامه آغاز می‌شـــود. در متن نامه، هر آنچه قصد شـــما از نوشـــتن این نامه اســـت را طرح می‌کنید. مؤدب و رسمی باشـــید، اطاله‌درازی و لفّاظی نکنید. به نکاتی که قبلاً ذکر شد، دقت کنید.

✓ پایانِ نامه و امضا ــ دو خط زیر آخرین خط متن نامه، سمت راست یا وسط کاغذ، و نامه را با یک عبارت خداحافظی می‌بندید. اگر گیرنده را ندیده باشید و با وی آشـــنایی مستقیم نداشته باشید از عباراتی نظیر: «ارادتمند شما»، «قربان شما»، «با احترام» و.... استفاده کنید. اما اگر گیرنده را می‌شناسید و وی را با نام کوچک خطاب می‌کنید، با عباراتی نظیر «با بهترین آرزوها»، «با گرم‌ترین درودها» و... نامه را ببندید. دقیقاً زیر این عبارت را امضا کنید.

اگر گیرنده آشنا نیست، نام خود را کامل بنویسید، ولی اگر او را با نام کوچک صدا می‌زنید، نام کوچکتان کافی است.

دقیقــاً زیر امضایتان، نام خود را با ذکر عنوان تحصیلی یا درجه‌ی خود، یا هر عنوان دیگری که دارید، تایپ کنید.

✓ یادداشت‌های پایانی ــ در صورت لزوم دو خط زیر امضای تایپ‌شده آورده می‌شود. برای مثال اگر نامه را شخص دیگری غیر از شما تایپ کرده باشد، حروف اول نام و نام خانوادگی آن شخص در اینجا می‌آید. اگر چیزی پیوست نامه کنید، جای عبارت «پیوســت دارد» هم اینجاســت. اگر رونوشت نامه به کس دیگری، به‌جز گیرنده‌ی نامه، ارســال می‌شود، عبارت «رونوشت» و فهرســت کسانی را که برایشان ارسال می‌شود، بر حسب حروف الفبا، در قسمت پیوست بیاورید.

یادداشت

«یادداشت» مکالمه‌ی مکتوبی است که بین شرکت‌ها و یا واحدهای داخلی آن‌ها رد و بدل می‌شود. موضوع یادداشت‌ها مشخصاً اطلاعیه، روش‌های مورد بحث، گزارش عملکرد و فعالیت شرکت‌ها یا اطلاعات مربوط به کارکنان است. یادداشت جزء مکاتبات غیررسمی و عمومی تلقی می‌شود. اگر می‌خواهید مطلبی را محرمانه به اطلاع کسی برسانید، برایش یادداشت ننویسید.



کارمندی در یک شرکت نوپای اینترنتی نمی‌توانست به دلیل برنامه‌ی کاری نامنظم و نامعقول رئیس خود، از همه‌ی ظرفیتش اســتفاده کند. به جای اینکه سعی کند خصوصی و محرمانه و شفاهی مشکلش را توضیح دهد، یادداشت تندی برای مدیر نوشــت. مدیر یادداشت را به اتاق اســتراحت کارکنان فرستاد و نتیجه این شد که ســایر همکاران با وجود اینکه از مدیر عامل شــرکت به دلیل ساعت‌های کار متغیر کارکنان ناراحت بودند، به دلیل احترامی که برای وی قائل بودند از او دفاع کرده و آن کارمند را شماتت کردند.

لحن یادداشت معمولاً غیررسمی و دوستانه است. به‌رغم اینکه هیچ نیازی نیست که یک یادداشتِ مختصر بسیار اداری یا تشریفاتی باشد، اما انتظار می‌رود که موجز، مختصر و مفید باشد. ساختار یک یادداشت به این صورت است که بیشتر اطلاعات در پاراگراف اول آورده می‌شود و در پاراگراف‌های بعدی درباره‌ی موضوعی که در پاراگراف اول مطرح شده و بسط یافته بحث می‌شود.

تمام یادداشت‌ها ساختاری مشابه دارند که به قرار زیر است:

- ✓ نشانی ــ که در گوشه‌ی سمت راست، با حروف بزرگ، و در بالای صفحه نوشته می‌شود.
- ✓ فرستنده ــ که در گوشه‌ی سمت چپ، با حروف بزرگ، دقیقاً زیر نشانی آورده می‌شود.
- ✓ تاریخ ــ که در گوشه‌ی سمت چپ، با حروف بزرگ، دقیقاً زیر فرستنده آورده می‌شود.
- ✓ موضوع ــ که در گوشه‌ی سمت چپ، با حروف بزرگ، دقیقاً زیر تاریخ نوشته می‌شود.

بعضی خیال می‌کنند هرقدر دلشان خواست، می‌توانند یادداشت بنویسند. به خاطر داشته باشید که همه گرفتارند و هرکس کاری دارد. بعضی نیز ممکن است تصور کنند که چون یادداشت وسیله‌ی ارتباطی عمومی محسوب می‌شود، می‌توان از آن به‌عنوان ابزار مؤثر مدیریتی استفاده کرد. باید در نظر داشت که یادداشت برای راهنمایی و پیشنهاد مناسب است، ولی بهتر است تحسین یا انتقاد در حضور شخص و به‌صورت شفاهی مطرح شود. اگر هم قرار است در یک یادداشت از کسی انتقاد کنید، مراقب باشید که در یادداشت، هدف انتقاد شما عملکرد شخص است، نه خود او.

مکاتبات رسمی و انواع نشانی‌ها

ممکن است در موقعیتی لازم باشد نقش میزبان مراسمی بر عهده‌تان قرار گیرد، به دعوت‌نامه‌ای پاسخ دهید یا در زمینه‌های مرتبط با کارتان اطلاع‌رسانی کنید.

دعوت‌نامه‌ها

دعوت‌نامه شامل مجموعه‌ای کامل از اطلاعات مورد نیاز برای مدعوین است تا براساس آن تصمیم به قبول یا رد دعوت بگیرند. اگر می‌خواهید مطمئن شوید همه‌ی افراد

مورد نظر دعوت می‌شوند، باید با رؤسا و سرپرستان کلیه‌ی واحدها و تمامی افراد ذی‌ربط مشورت کنید و از آنان فهرست مدعوینشان را بگیرید.

اگرچه دعوت‌های غیررسمی غالباً به‌صورت تلفنی انجام می‌شود، برای مناسبت‌های رسمی‌تر یا بزرگ‌تر ارسال دعوت‌نامه‌ی کتبی بهتر است. در اینجا فهرستی برای تنظیم دعوت‌نامه‌ها وجود دارد که تمام اطلاعات مورد نیاز شما برای تهیه‌ی دعوت‌نامه در آن هست:

- ✓ **میزبان برنامه کیست؟** معرفی میزبان این امکان را برای مدعوین فراهم می‌کند تا بتوانند با او تماس بگیرند و بابت دعوتش از او تشکر کنند.
- ✓ **نوع برنامه چیست؟** ماهیت و مناسبت برنامه باید مشخص شود.
- ✓ **مکان اجرای برنامه کجاست؟** نشانی محلی که برنامه در آنجا برگزار می‌شود، به‌همراه شماره‌ی تلفن میزبان باید در پایان دعوت‌نامه ذکر شود.
- ✓ **چه زمانی برگزار می‌شود** ساعت شروع برنامه و در صورت لزوم ساعت پایان آن باید در انتهای دعوت‌نامه ذکر شود.
- ✓ **آیا در برنامه، صرف غذا هم پیش‌بینی شده است؟** اگر برنامه شامل یک شام کامل و رسمی است، عبارت «به صرف شام» ذکر می‌شود، اما در برخی مهمانی‌ها، فقط پیش‌غذا (اردو) و غذاهای سبک که اصطلاحاً «کوکتل» نامیده می‌شود، سرو می‌شود و غالباً شام در برنامه نیست. در برخی مهمانی‌ها غذای سرپایی سرو می‌شود، غذایی که سرو می‌شود از اردور مفصل‌تر و از شام اصلی سبک‌تر و ساده‌تر است. در مهمانی‌های سلف‌سرویس (سرپایی) غذای سروشده از اردور مفصل‌تر و از شام‌های سلف‌سرویس سبک‌تر است.
- ✓ **آیا مورد خاص دیگری، مثل اجرای موسیقی، در برنامه گنجانده شده است؟** اگر پاسخ بله است، باید در دعوت‌نامه ذکر شود.
- ✓ **آیا ورزش هم در برنامه وجود دارد؟** اگر در برنامه قصد دارید به ورزشی نظیر والیبال، بسکتبال، شنا، کایت‌سواری یا گلف و از این قبیل بپردازید، باید در دعوت‌نامه ذکر کنید.
- ✓ **لباس مناسب آن مجلس چیست؟** سبک لباسی که مناسب آن برنامه باشد، باید ذکر شود. عباراتی نظیر «رسمی» در دعوت‌نامه‌ها دلالت بر لباس رسمی مردانه‌ی مناسب برای مهمانی‌های عصرانه دارد. «پوشش اداری» به‌معنای کت و شلوار است و «غیررسمی» و «پوشش خودمانی و راحت» به لباس‌های کاری غیررسمی اشاره می‌کند.

- ✓ **مهمانان چگونه باید به دعوت پاسخ دهند؟** اگر پاسخ مدعوین به دعوت‌نامه ضروری اســت، در قالب یک جمله‌ی کوتاه در پایین دعوت‌نامه، از مدعوین درخواست کنید در اسرع وقت پاسخ‌نامه را بدهند. این عبارت در زبان انگلیسی با علامت اختصاری «RSVP» مشخص می‌شود. عبارت «Regrets only» [در انگلیسی] به این معنی است که اگر دعوت را می‌پذیرید، لزومی ندارد پاسخ دهید و فقط در صورت نیامدن، میزبان را قبلاً در جریان بگذارید.

عبارت‌های «RSVP» و «Regrets only» مترادف نیستند. «RSVP» مخفف جمله‌ی فرانســوی respondez vous, s'il vous plait ــ به‌معنای «لطفاً پاسخ دهید» است. باید پاســخ دهید، چه بروید یا نه. این کمک به میزبان است. او باید بداند برای چه تعداد مهمان غذا و نوشیدنی تهیه کند.

یادداشت تشکر

یادداشــت تشکر معمولاً یکی دو روز پس از برنامه برای میزبان ارسال می‌شود. این یادداشت باید کوتاه، صمیمی و بجا، یعنی مرتبط با موضوع باشد. مثلاً در آن، نباید موضوع کاری را مطرح کرد یا از زندگی شخصی خود گفت.

نحوه‌ی تشــکر کردن معمولاً به طرز دعوت کردن بستگی دارد. یعنی اگر میزبان از شما تلفنی دعوت کرده، تشکر تلفنی کافی است، اگرچه ارسال یک یادداشت تشکر نیز کار زیبایی اســت. اگر دعوت‌نامه‌ی کتبی دریافت کرده‌اید، شما نیز باید مراتب سپاسگزاری خود را کتباً ابراز کنید.

یادداشت تشکر برای مهمانی‌ها و دعوت به شام نیست. قانون این است که اگر کسی کار فوق‌العاده‌ای برای شما انجام داد، در قالب یک یادداشت از او تشکر کنید؛ اما اگر زیاد دعوت می‌شوید، در آن صورت یک «متشکرم» شفاهی کفایت می‌کند. ارسال یادداشــت تشکر همیشه برای تشکر از کسی که به شما هدیه‌ای داده است، زیبا و پسندیده است.

هنگامی که یادداشت تشکر می‌نویسید، نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ از مخاطب بابت هدیه‌اش تشکر کنید.
- ✓ تلاش و زحمت او را ارج نهید.
- ✓ به او بگویید از هدیه‌اش چطور اســتفاده خواهید کرد تا بداند که هدیه‌اش به درد شما خورده است.

اطلاعیه

شرکت‌ها، سازمان‌ها و... به مناسبت‌های خاصی که برایشان اهمیت دارد، اعلان عمومی منتشر می‌کنند. این مناسبت‌ها ممکن است برنامه‌ی جدیدی، استخدام یا ارتقای شغلی مهم و ویژه، جلسه، یا فوت یک شخص مهم باشد. اگر از شما خواسته شد چنین اطلاعیه‌ای تهیه کنید، نکات زیر را به خاطر داشته باشید:

- ✓ ساده بنویسید.
- ✓ به اصل مطلب بپردازید.
- ✓ اطلاعیه‌ها را روی کارت‌های مخصوص آن پرینت بگیرید، نه سربرگ‌های شرکت.

نوشت‌افزار و ملزومات اداری

کشوهای هر اتاق کاری مملو از نوشت‌افزار و ملزومات اداری است که با وجود تنوع ظاهری، بعضی ویژگی‌های مشترک دارند. اولاً کاغذ باید مرغوب باشد و در بافت آن درصدی، معمولاً در حدود ۲۵٪، کتان استفاده شده باشد. وقتی در مغازه‌ی نوشت‌افزار فروشی هستید، میزان کتان کاغذ را از روی برچسب جعبه‌ی آن بخوانید و انتخاب کنید.

اگر دنبال کاغذ سفید مارک‌دار هستید، کاغذ را جلوی نور بگیرید و مهر حک‌شده‌ی چاپ سفید را گوشه‌ی آن بیابید.

دوم اینکه کاغذهای مصرفی در محل کار باید از نظر رنگ، وزن و طرح سربرگ یکسان باشد. شرکت شما باید هویت خود را حفظ کند، و یکی از راه‌های آن، ملزومات اداری است. در صورتی که برای سربرگ‌های رسمی شرکت از یک نوع قلم و برای کاغذهای نفیس و بسیار اعلا از قلم دیگری استفاده کنید، هویت شرکت شما متزلزل می‌شود.

نکات مهم دیگری در این خصوص وجود دارد:

- ✓ خست به خرج ندهید. ملزومات اداری بخشی اساسی و مهم از هویت شغلی شما را نشان می‌دهند.
- ✓ برگ برنده‌ی شما کیفیت مرغوب کاغذهای مصرفی‌تان از نظر رنگ، شکل، و طرح است.

ملزومات اداری مورد نیاز و ضروری که باید در کشـوی میز کار شـما وجود داشته باشد، به‌شرح زیر است:

- ✓ سربرگ‌های رسمی اداری
- ✓ کاغذ A۴، با کیفیت مرغوب که اطلاعات زیر روی آن چاپ شده باشد:
- ✓ نام شرکت
- ✓ نشانی شرکت
- ✓ شماره‌ی تلفن شرکت
- ✓ شماره‌ی دورنگار شرکت
- ✓ نشانی ایمیل و سایت اینترنتی شرکت، در صورتی که موجود باشد.

در مشاغلی که به‌صورت گروهی یا شراکتی اداره می‌شوند، مثل دفاتر حقوقی یا گروه پزشکان، باید نام همه‌ی اعضا یا شرکا نیز در بالای سربرگ آورده شود.

کاغذهای سفید و ساده

کاغذ باید A۴ باشد و کیفیتی یکسان با کاغذ سربرگ داشته باشد. طول این کاغذها، که در نامه‌نگاری به کار می‌روند، از صفحات معمولی کاغذ بیشـتر اسـت. (لزومی ندارد صفحات دوم به بعد، که برای رونوشـت یا بایگانی گذاشته می‌شوند، سربرگ رسمی باشند.)

کاغذهای نفیس و اعلا

ابعاد این کاغذها از A۴ کوچک‌تر است و بافت مرغوبی دارند. عموماً برای نامه‌نگاری‌های شخصی مورد استفاده قرار می‌گیرند. معمولاً موارد زیر در بالای کاغذ، به شکل سربرگ چاپی، آورده می‌شود:

نام فرد، اما نه نام شرکت

نشانی محل کار

اگر از کاغذهای نفیس و اعلا به‌عنوان سربرگ اداری استفاده می‌کنید (که گاه مشاوران، پزشکان و وکلا این کار را می‌کنند)، نام شرکت یا محل کار را هم بیاورید.

روی پاکت نامه نام و نشانی محل کار مخاطب نوشته می‌شود.

شکل کارت

معمولاً کوچک و در ابعاد ۱۵×۱۰ سانتی‌متر است که روی آن پیام‌های شخصی، دعوت، اطلاع‌رسانی یا یادداشت‌های تشکر درج می‌شود، اما تا نمی‌شود. روی این قبیل کارت‌ها فقط اطلاعات زیر چاپ می‌شود:

- ✓ نام فرد نه نام شرکت
- ✓ نشانی محل کار

روی پاکت این قبیل کارت‌ها نیز نام فرد و نشانی محل کارش چاپ می‌شود.

کارت‌های تاشو نیز وجود دارند که ابعادشان به اندازه‌ی این کارت‌هاست. این کارت‌های تاشو «غیررسمی» است و ممکن است لوگوی شرکت هم بالای آن چاپ شده باشد.

کارت ویزیت

معمولاً ابعادی حدود ۷/۵× ۵ سانتی‌متر دارد، اگرچه کارت‌هایی هم با اندازه‌های دیگر یافت می‌شوند و روزبه‌روز هم به انواع کارت‌های ویزیت اضافه می‌شود. کارت ویزیت در موقعیت‌های کاری رد و بدّل می‌شود. روی آن اطلاعات زیر باید درج شود:

- ✓ نام و عنوان شخص
- ✓ نام شرکت
- ✓ نشانی محل کار
- ✓ شماره‌ی تلفن محل کار
- ✓ نشانی ایمیل محل کار
- ✓ شماره‌ی دورنگار محل کار
- ✓ نشانی سایت اینترنتی محل کار

لوگوی شرکت باید در طراحی کارت ویزیت آورده شود. همچنین می‌توانید عبارت کوتاهی در شرح فعالیت شرکت یا شعار شرکت روی کارت درج کنید.

هرچند بعضی از مردم دوست دارند پشت کارت ویزیتشان خالی باشد، مانعی ندارد که اطلاعات اضافی درباره‌ی شرکت‌تان را پشت کارت چاپ کنید.

فصل ۹

وضع قواعد سیبرنتیکی جدید

در این فصل

- سفر با دستگاه‌ها و ابزارهای الکترونیکی
- مکالمه با توجه به زمان
- رعایت آداب و اصولِ استفاده از اینترنت
- درک قوانین پیجرها، لپ‌تاپ‌ها و دستیارهای دیجیتال دستی
- استفاده از ماشین‌های دورنگار
- حفاظت اطلاعات

فناوری جدید تجارت را کاملاً به گوش وابسته کرده است و قواعد بغرنجی برای آداب معاشرت کاری با خود به ارمغان آورده است. پیجرها، تلفن‌های همراه، ایمیل و وسایل بی‌شمار دیگری که وظیفه‌ای جز صرفه‌جویی در زمان ندارند، به سرعت دیوانه‌وارِ زندگی و کار در دنیای ماشینی می‌افزایند. در این محیط جدید، جایی که همه سعی می‌کنند بیشترین کار را در کمترین زمان انجام دهند، سوءتفاهم‌های مربوط به آداب معاشرت افزایش می‌یابد. این اساس و پایه‌ی قوانینی است که در این بخش می‌خوانید. همچنین برای تکمیل این گفته‌ها، فصل ۷ را نیز مرور کنید، «هنگام مکالمه‌ی تلفنی مراقب رفتار خود باشید.»

سفر با وسایل الکترونیکی

اگر مانند بسیاری از آدم‌های حرفه‌ای این روزها باشید، بوق‌ها و چشمک‌های زیاد وسایل الکترونیکی‌تان هنگام رانندگی در جاده، شما را به خانه یا محل کار وصل می‌کنند و کلیه‌ی اطلاعات مورد نیاز را در اختیارتان قرار می‌دهند. امروزه دیگر عجیب نیست که افراد شاغلِ پرمشغله، همزمان با خود یک تلفن همراه، یک پیجر، یک لپ‌تاپ و یک کامپیوتر جیبی داشته باشند. این ابزار، درعین‌حال که مفیدند،

ممکن است شما را آشفته، بی‌نظم و درنهایت غیرحرفه‌ای جلوه دهند. خانم‌ها معمولاً وسایل متعددشان را درون کیفی می‌ریزند و بند کیف را از شانه آویزان می‌کنند، که نه تنها در ظاهر آن‌ها تأثیر نامطلوب می‌گذارد، بلکه سبب بروز مشکلاتی در گردن و ستون فقرات نیز می‌شود. از سوی دیگر، آقایان جعبه‌های پلاستیکی سیاهی را روی کمربندشان می‌بندند که سبب ایجاد برجستگی زیر کتشان می‌شود، بگذریم که شاید ظاهری اُمّل هم به آن‌ها بدهد.

چطور می‌شود با این ابزار زندگی کرد؟ یک راه، ادغام آن‌هاست. در حال حاضر مدل‌های متفاوتی از تلفن همراه ـ پیجر در دسترس است و به‌یقین انواع دیگری هم در حال ورود به بازار است. بیشتر تلفن‌های همراه حداقل چند شماره‌ی تلفن کلیدی را در حافظه‌ی خود ذخیره می‌کنند، طوری که بسیاری از اوقات، نیازی به حمل برخی از ادوات الکترونیکی خود ندارید، به‌ویژه که دستیارهای دیجیتال ادغام‌شده در تلفن با ظرفیت بالا هم به بازار آمده است.

تا حد امکان این وسایل را کنار بگذارید. آیا در هر جلسه و یا سر هر وعده‌ی غذایی، لازم است تلفن همراه پیشتان باشد؟ این‌جور وقت‌ها مجبور نیستید به تلفن پاسخ دهید. می‌توانید موبایل را کنار بگذارید. اگر هم ضرورت داشت، برای تلفن زدن از خط ثابت استفاده کنید. همچنین همیشه به لپ‌تاپ احتیاج ندارید. آن را در اتومبیل یا اتاق کار خود بگذارید، تا هم ظاهر بهتری داشته باشید و هم نگران جا گذاشتن آن در رستوران یا تاکسی نباشید.

اگر وسایل همراهتان زیادند، حتی‌المقدور همه را یک جا نگاه دارید. یک سامسونت چرمی (یا پلاستیکی برای محیط‌های غیررسمی) خیلی به کار می‌آید. برای خانم‌ها، یک کیف همین کار را می‌کند، به‌شرطی‌که اندازه‌ی معقولی داشته باشد و آن‌قدر سنگین نباشد که زیر بار آن خم شوید.

هنگام سفر:

- ✓ اگر لپ‌تاپ حمل می‌کنید، در فرودگاه سعی کنید کیفتان را به جای اینکه با دست حمل کنید یا بندش را روی شانه بیندازید، روی چرخ‌دستی بگذارید. کیف‌های لپ‌تاپ طراحی‌شده مناسب‌ترند، زیرا از کیف خالی هم می‌توانید به جای عنوان کیف دستی در جلسه‌ی فردا استفاده کنید.
- ✓ مأموران امنیتی فرودگاه ممکن است از شما بخواهند که وسایل الکترونیکی خود را اعم از پیجر، یا لپ‌تاپ خاموش کنید. در مقابل خواسته‌شان مقاومت نکنید. آن‌ها فقط وظیفه‌شان را انجام می‌دهند و شما هم سالم به مقصد می‌رسید!

✓ هنگامی که خدمه‌ی پرواز اعلام می‌کنند وسایل الکترونیکی‌تان را خاموش کنید، اطاعت کنید. وسایل الکترونیکی‌تان ممکن است در وسایل ارتباطی هواپیما اختلال ایجاد کنند، و در برخاستن یا نشستن هواپیما مشکل ایجاد کنند و امنیت پرواز را به‌خطر بیندازند. آیا می‌توانید بعداً به شبکه‌های خبرگزاری و خبرنگاران بگویید چک کردن پیام‌گیرتان از زندگی همسفرهایتان مهم‌تر بوده است؟

✓ هرگز هنگامی که خدمه‌ی پرواز موارد ایمنی را تذکر می‌دهند، با موبایل صحبت نکنید. در واقع، حتی وسط توضیحات نباید با کسی حرف بزنید و شش دانگ حواستان فقط باید به صحبت‌ها باشد. ممکن است به سفرهای مدام عادت داشته باشید و این حرف‌ها برایتان تکراری باشد، اما سایر مسافران به این اطلاعات نیاز دارند، چون ممکن است جانشان را نجات دهد.

✓ اگر در هواپیما از لپ‌تاپ استفاده می‌کنید، مراقب حرکت آرنج‌هایتان باشید، به‌ویژه اگر روی صندلی وسط نشسته‌اید. اگر تایپ کردن شما مزاحم سایر مسافران می‌شود، تایپ نکنید. چرا که اگر هم چنین کنید، مدت زیادی زیر نگاه عصبانی اطرافیانتان دوام نخواهید آورد.

ارتباطات بیست و چهار ساعته

در گذشته، در اکثر حرفه‌ها کارکنان ساعات کاری مشخصی داشتند. بیشتر متخصصان از ۸ یا ۹ صبح تا ۵ یا ۶ بعدازظهر کار می‌کردند و اگر کاری ناتمام می‌ماند به فردا موکول می‌شد. هر روز سر ساعتی معین، برنامه‌ی ناهار و استراحت داشتند. هنگامی که آقای تری‌مارتینی بعدازظهر از شرکت بیرون می‌رفت، کار عملاً می‌خوابید، مگر اینکه شرایط اضطراری پیش می‌آمد، زیرا کسی به او دسترسی نداشت. روز بعد پیام‌ها را سر حوصله گوش می‌داد و با تماس‌گیرندگان تماس می‌گرفت.

چقدر همه چیز عوض شده است! بسیاری از مردم صبح‌ها قبل از خروج از خانه، پیام‌های تلفنی و ایمیل‌ها را چک می‌کنند. مردم غالباً، برای صرفه‌جویی در وقت، سر میز کارشان غذا می‌خورند، یا حتی در راه قرارهای ظهرشان، چیزی می‌خورند.

در بعضی شرکت‌ها، وقتی بخواهند سخت‌کوشی افراد را محک بزنند، برای ایمیل‌هایی که دیروقت زده شده، اضافه‌کاری می‌دهند. همکارانی که ساعتِ دو و سه صبح ایمیل می‌زنند، شاید بی‌خوابی دارند یا اخیراً صاحب نوزاد شده‌اند، اما واضح است که در کارشان از شما متعهدتر و علاقه‌مندترند. در گذشته، اگر رئیستان نیمه‌شب فکر خوبی

به سرش می‌زد، تا صبح فردا صبر می‌کرد و هنگامی که همه سر کار می‌آمدند، آن را مطرح می‌کرد. حالا، ایده‌ی درخشانش را به‌همراه چندین دستور دیگر، هنگامی که شما در خواب ناز هستید، برایتان ایمیل می‌کند. در نتیجه، ممکن است یک روز غروب خیال کنید همه‌ی کارهایتان را انجام داده‌اید، ولی فردا صبح ساعت ۸، با انبوهی از ایمیل‌های تازه روبه‌رو شوید.

مدیرعامل شرکتی بزرگ، کسی که همیشه حرف آخر را می‌زد و هیچ‌کس نمی‌توانست حرف روی حرفش بیاورد، به ایمیل‌های نیمه‌شبش مشهور بود. پرونده‌ی هر کاری که عصر بسته می‌شد، فردا صبح با ارسال ایمیلی به این مضمون که «من قضیه را از زاویه‌ای متفاوت دیدم»، دوباره گشوده می‌شد و کارمندان هرگز نمی‌توانستند احساس کنند که به همه‌ی کارها رسیده‌اند و همه چیز به‌پایان رسیده است. همکاران فهمیدند مشکل از بی‌خوابی اوست. اما خیلی زود چنان درگیر مصاحبه با شرکت‌های دیگر برای پیدا کردن کار جدید شدند که این موضوع را فراموش کردند.

در چنین محیطی، این نکته برای همه اهمیت دارد که نیازها و اولویت‌های همکارانمان را درک کنیم. انتظار نداشته باشید چون رئیسید ایمیلی که ساعت ۳ صبح می‌فرستید، ۸ صبح در جلسه‌ی کارکنان خوانده شود. اگر کارمند هستید، مراقب خصوصیات اخلاقی ویژه‌ی رئیس خود باشید و یاد بگیرید چطور با آن‌ها روبه‌رو شوید، حتی اگر اصلاً هم مورد علاقه‌ی شما نباشند. در هر مقامی که هستید، کسی را پس از ساعت اداری به سر کار فرا نخوانید، مگر در موارد اضطراری، یا اینکه از قبل با خود شخص هماهنگ کرده باشید. (مثلاً «اسمیتی، وقتی آن شماره‌ها را گرفتید با من تماس بگیرید و من هم از مهمانی شام نخست‌وزیر به شما زنگ خواهم زد.»)

- ✓ اگر نیمه‌شب ناگهان فکر بکری کردید، آن را تایپ کنید، اما نفرستید. فردا صبح قبل از ارسال ایمیل آن را دوباره بخوانید. ممکن است ایده‌ی شما در روشنایی روز جور دیگری به نظر بیاید (و انسجام لازم را نداشته باشد).
- ✓ در ساعات غیراداری تلفن‌های کاری را بی‌جواب نگذارید. اگر کسی پیامی روی پیام‌گیر تلفنتان گذاشت و اطلاعات ویژه‌ای خواست، بهتر است شب، دیروقت هم که باشد، پاسخ ویژه‌ای روی پیام‌گیرش بگذارید، نه اینکه تلفن را بی‌جواب بگذارید. اگر کسی خواست ساعت ۱۰ شب با شما صحبت کند، تلفن را قطع نکنید، ولی بعد به او بگویید که در ساعات کاری کار خود را انجام داده‌اید. شما که قصد تحمیق و گول زدن کسی را ندارید، پس صادق و رک باشید.

✓ اگر مجبور شدید به کسی ایمیلی بزنید که به پاسخ فوری‌اش نیاز دارید، به گیرنده زنگ بزنید و به او اطلاع دهید. بهتر است از قبل برنامه‌ریزی کنید تا عجولانه کار نکنید.

آداب استفاده از اینترنت

بعضی از طرفداران «اقتصاد جدید» معتقدند که اینترنت پدیده‌ای دموکراتیک به‌تمام معنی است، زیرا هرکسی با یک کامپیوتر و یک مودم به دنیای وسیعی از اطلاعات دست می‌یابد. این واقعیت دارد که مردمی که هرگز از روستای خود قدمی فراتر ننهاده‌اند، اکنون می‌توانند از طریق اینترنت سفری مجازی به لوور کنند. این نیز حقیقتی است که مردم جهان دو دسته شده‌اند: آن‌هایی که می‌دانند چطور با تمام قوا از اینترنت استفاده کنند و آن‌هایی که نمی‌دانند.

به خاطر داشته باشید که اینترنت در محل کار، فقط برای کار و امور تجاری است و نباید از آن استفاده‌ی شخصی کرد چون «همه این کار را می‌کنند» بر وسوسه‌ی خرید آنلاین کفش، در فواصل مکالمات یک کنفرانس تلفنی، غلبه کنید. بعضی از مدیران و کارفرمایان ممکن است اجازه دهند که کارمندانشان در ساعت استراحت یا ناهار، از اینترنت شرکت استفاده‌ی شخصی کنند، اول سؤال کنید.

حتی اگر مخالفتی هم نشان ندادند، باز مراقب باشید، زیرا بعضی از کارفرمایان و مدیران سایت‌هایی را که کارمندانشان از آن‌ها بازدید کرده‌اند، چک می‌کنند. سعی کنید دریابید که آیا شرکت شما در این زمینه سیاست و قانون اداری خاصی دارد و بعد با دقت طبق آن عمل کنید. از همه‌ی این‌ها گذشته، خجالت نمی‌کشید به همه توضیح دهید که به دلیل ورود به سایت‌های غیرمجاز از کار اخراج شده‌اید؟

اگر در محل کار با اینترنت کار می‌کنید، باید مراقب لینک‌های ناشناس، پیام‌های اشتباه یا اخبار سوخته و تاریخ‌گذشته نیز باشید. در بعضی از سایت‌ها، لینک «تماس با ما» یا «بازگشت» وجود دارد. به خاطر داشته باشید که شخصی حقیقی در آن سوی سایت ایمیل‌ها را می‌خواند. هرچه پیام شما گستاخانه‌تر و بی‌ادبانه‌تر باشد، احتمال کمتری وجود دارد که جوابی دریافت کنید. مراقب لحن خود در نامه‌نگاری باشید.

اگر مسئول طراحی وب‌سایت یا تهیه‌ی مطالب و محتوای آن هستید، همین اصول و آداب را باید در اینجا نیز رعایت کنید. دقت شما در محتوای وب‌سایت‌تان نشانه‌ی احترام به دیگران است. هر ازگاهی باید وب‌سایت خود را به‌روز کنید. در وب‌سایت شما باید اطلاعات مورد نظر کاربران به‌آسانی در دسترس باشند. فراموش

نکنید که هر کاربری الزاماً کامپیوتری به‌پیشـرفتگی کامپیوتر شـما ندارد. اگر از گرافیک پیچیده و سـنگینی در طراحی وب‌سایت‌تان استفاده می‌کنید، نسخه‌ی سـاده‌تری هم برای‌کسـانی که کامپیوتر مدل ضعیف‌تری دارند، تهیه کنید و در دسترس قرار دهید.

آداب مربوط به ایمیل

چند سال قبل ایمیل به‌عنوان بهترین و کارآفرین‌ترین وسیله‌ی ارسال پیام، از پست عادی پیشی گرفت. از آن زمان به بعد، هر روز بر محبوبیتش افزوده می‌شود و این روند از قرار معلوم ادامه خواهد یافت. با وجود اینکه کتاب‌های زیادی درباره‌ی آداب اسـتفاده از این وسیله‌ی ارتباطی جدید نوشـته شده است، اما هنوز بسیاری آن را وسیله‌ای برای هتک حرمت دیگران قرار داده‌اند. شما که جزو آن‌ها نیستید؟ در این بخش به پاره‌ای از مشکلات ارتباط‌های فوری، مانند ایمیل، می‌پردازیم.

مهم‌ترین مزیت و امتیاز مثبت ایمیل، که درعین‌حال امتیاز منفی هم هست، این است که از طریق ایمیل می‌توانید هم با کسی در کنارتان و هم با کسی در آن سوی دنیا، فوراً تماس بگیرید. ایمیل واقعاً وسیله‌ی خوبی است، اما وقتی می‌خواهید از آن به‌عنوان وسیله‌ای برای ارتباط عمیق و جدی استفاده کنید، شاید به مشکل بربخورید.

یکی از اشکالات اصلی ایمیل این است که ممکن است باعث ایجاد سوء‌تفاهم شود. در ارتباطات حضوری یا تلفنی، شنوندگان به کمک چشم یا گوش متوجه تغییرات عاطفی و لحن افراد می‌شـوند. حتی اگر در ایمیل‌هایتان همیشـه از شـکلک‌های «خندان» استفاده کنید، باز هم ممکن است خوانندگان به بیراهه بروند. برای مثال اگر جمله‌ی «شنیده‌ام که جلسه‌ی کارکنان روز پنجشنبه واقعاً جالب بوده است!» با لحنی شـاد یا با لحنی انتقادی و منفی بیان شود، دو معنی متفاوت دهد و چون در ایمیل لحن گوینده مشخص نیست، شاید باعث کج‌فهمی شود. در یک مکالمه، مردم غالباً سؤالاتی برای روشن شدن قضیه می‌پرسند. برای مثال:

«آن گزارش را برای استیو فرستادی؟»

«استیو فریل؟»

«نه استیو پترسن، او از من خواست تا اطلاعاتی درباره‌ی SLAها به گزارش اضافه کنم.»

« اما من گزارش را برای استیو فریل فرستادم. SLA چی هست؟»

در یک ایمیل خیلی ساده، ممکن است اشتباهاتی از این دست پیش آید و طرفین را گیج کند. بهترین راه این است که دوباره ایمیل را با دقت بخوانید و اگر نتوانستید به پاسخ قانع‌کننده‌ای برسید، موضوع را تلفنی پیگیری کنید.

در اینجا به چند اشتباه رایج دقت کنید که عموماً مردم در استفاده از ایمیل مرتکب می‌شوند:

✓ به قواعد املا و دستور زبان دقت کنید. شاید به‌دلیل حجم زیاد مبادلات، ایمیل وسیله‌ای خودمانی و غیررسمی به نظر می‌آید. درحالی‌که غیررسمی بودن، اشتباه املایی یا دستوری را توجیه نمی‌کند. مراقب باشید:

- جملات ناقص و ناتمام: می‌توانید با استفاده از نشانه‌های خاص، موارد مهم را مشخص کنید. یعنی جملاتی که فاعل و فعل نداشته باشند، ناقصند.
- خطاهای املایی: اگر املای شما خوب نیست، می‌توانید از نرم‌افزارهایی استفاده کنید که روی سیستم ایمیل شما نصب می‌شوند و املای کلمات شما را چک می‌کنند.
- اگر در مورد قواعد دستورزبان مطمئن نیستید، فصل ۸ را مطالعه کنید و کتاب قواعد نامه‌نگاری را بخرید.

✓ سلام و خداحافظی را حذف نکنید. آیا واقعاً این‌قدر مشکل است که مثلاً تایپ کنید «سلام شارلین» یا «با بهترین آرزوها، بیف»؟

✓ کل متن را با حروف بزرگ ننویسید. خواندن متنی که با حروف بزرگ نوشته شده باشد، مشکل است. علاوه بر آن، بسیاری از مردم از حروف بزرگ برای تأکید روی کلمات، مثل فریاد بی‌صدا، استفاده می‌کنند. همان‌طور که قاعدتاً نمی‌خواهید در اتاق کنفرانس تظاهرات به راه بیندازید، با استفاده از حروف بزرگ در تمام متن هم قیل و قال به‌راه نیندازید. بله، ممکن است تایپ حروف بزرگ آسان‌تر باشد، اما شما که از سختی کشیدن برای گرفتن نتیجه‌ی بهتر نمی‌ترسید، می‌ترسید؟

✓ از حروف کوچک استفاده کنید. نام‌ها را کامل تایپ کنید و دقت کنید که حرف اول هر جمله بزرگ باشد.

✓ بد و بیراه نگویید: به‌طور کلی، در محل کار باید مراقب حرف زدنتان باشید، حرف‌های زشت سریع پخش می‌شوند و البته شاید زود هم فراموش شوند، اما اگر آن را با کامپیوترتان تایپ کرده باشید، برای مدت طولانی نگهش می‌دارند مبادا بعداً به آن نیاز پیدا کنند.

- ✓ از ارسال یک پیام به افراد متعدد خودداری کنید. آیا لازم است که تمام افراد درگیر در پروژه جزئیات چیدمان اتاق کنفرانس را برای پنجشنبه‌ی آینده بدانند؟ نه. هنگامی که تمام مراحل کاری را با افراد مسئول به‌پایان رساندید، نتیجه را طی پیامی کوتاه به اطلاع دیگران برسانید.
- ✓ از عبارت «پاسخ به همه» (Reply All) به جای «پاسخ به فرستنده» (Reply to Sender) استفاده نکنید. اگر مدیر شما پیام تشکری برای کلیه‌ی دست‌اندرکاران یک پروژه ارسال می‌کند، پاسخ به تشکرش را برای همه‌ی اعضای گروه نفرستید، اینکه او چه مدیر خوب و لایقی است و همکاری با او مایه‌ی خوشوقتی شما بوده به سایر اعضای گروه مربوط نمی‌شود. همکاران ایمیل بی‌ربط شما را پاک می‌کنند و همه شما را چاپلوس خواهند خواند.



- ✓ لیست گیرندگان را دوبار چک کنید ــ به‌ویژه اگر ایمیل شما حاوی نکاتی منفی است. یک مدیر روابط عمومی روزی ایمیل سخیف و ناخوشایندی از همکاری دریافت کرد. این مدیر تصمیم گرفت ــ ایمیل را با توضیح طعنه‌دار و گزنده‌ای برای یکی از دوستان خود بفرستد. اما به جای دکمه‌ی «ارسال» (send) دکمه‌ی «پاسخ» (Reply) را فشار داده بود و ایمیل را به فرستنده‌اش بازگردانده بود. تصور کنید آن همکار با چه خفّتی مجبور به عذرخواهی شد!

بسیاری از ایمیل‌هایی که باعث برانگیختن خشم دیگران می‌شوند، زاییده‌ی بی‌فکری و بی‌دقتی فرستنده‌ی آنند. مثلاً:

- ✓ ارسال ایمیل‌های زنجیره‌ای به این‌سو و آن سو. اگر ایمیل اولیه حاوی اطلاعات زائد است آن اطلاعات را پاک کنید. اما اگر نه، آن‌ها را نگه دارید، به‌شرط اینکه در شروع پیامتان خلاصه‌ای از اهم محتویات آن را برای خوانندگان درج کنید.
- ✓ ارسال ایمیل‌های زنجیره‌ای بدون تغییر عنوان اولیه در جای خالی مربوط به موضوع (subject). این کار باعث می‌شود که از ارسال ایمیلی، مثلاً با موضوع «جلسه‌ی ما»، جلوگیری شود. تعجب نکنید که چرا مردم ایمیل‌های شما را نمی‌خوانند؛ اگر فوراً موضوع و محتوای ایمیل را درنیابند، ممکن است خواندنش را به «بعد» موکول کنند، یعنی وقتی که زمان بیشتری برای کشف رمز آن داشته باشند. غالباً «بعداً» به‌معنای «هرگز» است، به جای آن از عنوان‌های خاصی چون «لطفاً فوراً پاسخ دهید ــ سؤالات زمانبندی و برنامه‌ریزی برای جلسه‌ی ۱۵ ژوئن» استفاده کنید. اگر هم پاسخی دریافت

نکردیـــد، حداقل، راضی خواهید بود، چـــون آن‌ها می‌دانند چه چیزی را از دست می‌دهند.

- ✓ ایمیل زدن به همکار بغل‌دستی. اگر در حال جمع‌بندی یک جلسه‌اید، خوب است. اما اگر موضوعی هست که باید راجع به آن با او حرف بزنید، به همان عادت از مد افتاده‌ی صحبت با یکدیگر اکتفا کنید.
- ✓ ارســال و دریافت ایمیل‌های شــخصی در محل کار. اولاً، تجهیزات و زمان اینترنت به شــرکت تعلق دارد، بنابراین ممکن است استفاده‌ی شخصی از اینترنت، با سیاست‌های شرکت شما مغایر باشد. و با وجود اینکه، مطمئنیم که هرگز ایمیلی توهین‌آمیز یا غیراخلاقی برای کسی نمی‌فرستید، به خاطر داشته باشــید که اگر چنین ایمیلی را از دوستی دریافت کنید، همان‌قدر ممکن است به ضرر شما تمام شود.



این‌ها برخی از قواعدی است که برای داشتن یک صندوق پستی الکترونیکی رایگان در فضای اینترنت مثل www.hotmail.com، یا www.yahoo.com، و بسیاری دیگر باید رعایت شود. این صندوق‌های پستی اجازه می‌دهند تا در محل کار، خانه یا جاده بتوانید ایمیل دریافت کنید یا بفرستید. امابه‌هرحال، باز هم توصیه می‌کنیم که در محل کار ایمیل‌های شخصی خود را فراموش کنید و در ساعت‌های غیرکاری و خارج از محیط کار به آن‌ها بپردازید.

با این همه خطاهایی که در استفاده از ایمیل از افراد سر می‌زند، متأسفانه نشانه‌ی کم‌هوشی و موقعیت‌نشناسی آن‌هاست ــ اینترنت دوست ماست، ولی این دوستی ممکن است به دوستی خاله خرسه تبدیل شود.

- ✓ با وجود اینکه همه از شــنیدن لطیفه‌ی خوب لذت می‌برند، «شوخی» در اینترنت عجیب و نادرست است. ایمیل «بچه‌ی دهه هشتادی می‌شوید، اگر...» و چیزهایی از این قبیل به هیچ وجه در محل کار جایی ندارند. حتی شاید دوستانتان نیز مایل نباشند دیگر چنین ایمیل‌هایی دریافت کنند.
- ✓ ایمیل‌هایی با مضمون تشویق مردم برای کمک به هدفی خاص یا حمایت از آن، هشدارهایی درباره‌ی انواع جدید سرطان، و درخواست ارسال کارت‌های اینترنتی برای کودکان ســرطانی نیز همیــن وضع را دارند. هرچند ممکن اســت ایمیل‌هایی که در مورد یک ویروس اینترنتی هشدار می‌دهند، به‌ما کمــک کنند، اما اکثر آن‌ها به‌درد نمی‌خورند. این ایمیل‌ها را پاک کنید و یک وب‌سایت معتبر درمورد ویروس‌های کامپیوتری بیابید، ضدویروس‌های مؤثر و کارا را پیدا و نصب کنید.

✓ از ارسال ایمیل‌های زنجیره‌ای به دیگران تا حد ممکن خودداری کنید. کافی‌ست که بگوییم:

- اگر ایمیل زنجیره‌ای را برای دیگران بفرستید، یک میلیون دلار برنده نخواهید شد.
- اگر ایمیل زنجیره‌ای را برای دیگران نفرستید، برایتان نحسی نمی‌آورد.
- اگر ایمیلی در مورد عشق و دوستی به هر کسی‌که می‌شناسید بفرستید، دوستان و به‌ویژه همکارانتان لزوماً درباره‌ی شما نظر بهتری پیدا نخواهند کرد.
- بیل گیتس به هر کسی که این ایمیل را برای دیگران بفرستد، ۵۰۰ دلار نخواهد داد.

واویلا! یعنی چیز دیگری هم مانده که ایمیل‌ها را مشکل‌ساز کند؟

خوب، بله.

ایمیل وسیله‌ی خوبی برای ابراز خشم و اعتراض هم هست. متأسفانه، جایش در محل کار نیست.

✓ از ایمیل برای زخم زبان زدن به همکارتان استفاده نکنید، و به‌ویژه آن را برای دیگران نفرستید. این کار باعث تخریب شخصیت فرد نزد همکارانش می‌شود. ابراز مخالفت یا تأدیب شخص بهتر است حضوری یا حداقل تلفنی انجام شود.

✓ اگر ایمیل توهین‌آمیزی دریافت کردید، بر وسوسه‌ی ارسال پاسخ مشابه غلبه کنید. قضیه را فراموش کنید، از در آشتی درآیید و بزرگ‌منش باشید. حداکثر از طریق شخص دیگری به او بفهمانید که چرا پاسخش را نداده‌اید.

✓ هرگز چیزی در ایمیل ننویسید که دلتان نخواهد در روزنامه‌ها چاپ شود. حتی اگر آن را برای کسی می‌فرستید که به او اعتماد دارید. ایمیل‌هایی با موضوع‌های حساس، مغرضانه یا هر موضوع دیگری که شرمندگی شما را به دنبال خواهند داشت، ممکن است به‌نحوی در دسترس دیگران قرار گیرند.

ایمیل راه‌حل خوبی است برای:

- ✓ آماده کردن افراد برای حضور در جلسه. «از شما برای وقتی که برای شرکت در جلسه‌ی روز چهارشنبه‌ی مدیران می‌گذارید، سپاسگزاریم. لطفاً قبل از اینکه همدیگر را در جلسه ملاقات کنیم، مقالات پیوست را درباره‌ی اختلال ضعف تمرکز و توجه در بزرگسالان مطالعه فرمایید تا در روز جلسه درخصوص آن بحث و تبادل نظر کنیم.»
- ✓ برنامه‌ریزی جلسات: «تاریخ‌های پیشنهادی ما برای برنامه‌ی تفریح دسته جمعی عبارتند از: ۱۰، ۱۱ و ۱۵ ژوئیه. خواهش می‌کنم بفرمایید کدام تاریخ برای شما بهتر است.»
- ✓ جمع‌بندی مکالمات شفاهی. «همان‌طور که امروز صبح با هم صحبت کردیم، شرکت بیگ ـ اِن ـ واید به مناسبت مسابقه‌ی فوتبال شنبه‌ی آینده، تهیه‌ی ۷۵ تشکچه را برای صندلی‌های استادیوم، تقبل می‌کند.»
- ✓ انتقال و ارسال ضمایم خوراک‌های خبری، گزارش و... طبق برنامه‌ریزی مشخص.
- ✓ توزیع و نشر اطلاعات مشابه برای گیرندگان متعدّد.

ایمیل علاوه بر این‌ها، کاربردهای بی‌شمار مفید دیگری هم در زمینه‌ی ارتباطات دارد. نکته‌ی مهم این است که ایمیل نباید جایگزین انواع دیگر ارتباطات ـ نظیر گفتگوهای رودررو و تلفنی ـ شود و نباید خیلی هم طولانی باشد. پس از تبادل چهار ایمیل، دیگر باید تلفن را برداشت و قضایا را تلفنی پیگیری کرد.



درنهایت بدانید مدیران شرکت‌هایی که ارتباطات آنان بر محور ایمیل قرار دارد، ممکن است ۲۰۰ پیغام یا بیشتر در روز دریافت کنند. با آنان همدستی کنید و اگر جواب ایمیلتان را دریافت نکردید، تلفن بزنید.

و، بالاخره، قطعاً باید پاسخ ایمیل‌هایی را که دریافت می‌کنید، زود بدهید، حتی اگر فقط بگویید «ایمیلتان را دریافت کردم، ولی تا هفته‌ی بعد قادر نیستم پاسخگو باشم.» اگر ایمیلتان مجهز به سیستم «پاسخ خودکار در زمان تعطیلات» است، این سیستم را نصب کنید تا اگر یکی دو روز در دسترس نبودید، بتوانید جوابگوی فرستندگان باشید. این سیستم به‌طور خودکار به مکاتبات جواب خواهد داد (معمولاً به هر نفر یک‌بار) و به آن‌ها اطلاع خواهد داد که شما در دسترس نیستید و نمی‌توانید ایمیل را بخوانید.

چت اینترنتی چیست؟

سرویس‌های چت اینترنتی مثل AOL، کم‌کم جای سرویس‌هایی مثل Messenger را می‌گیرند. برای استفاده‌ی معقول:

- ✓ از قوانین استاندارد تبعیت کنید: ناسزا، غیبت و بدگویی و تبادل اطلاعات محرمانه در چت کردن هنوز هم جزو کارهای ممنوعه است.
- ✓ سنجیده از چت استفاده کنید. همان‌طور که دم‌دست و در دسترس است، به همان نسبت هم ممکن است جاذبه‌ای برای کسی که با او چت می‌کنید، نداشته باشد.
- ✓ آیا کسی مزاحم کار شما می‌شود؟ مؤدبانه به او بگویید الان قادر به چت کردن نیستید و بعداً برمی‌گردید. هنوز معتقدیم که بهتر است دست از چت کردن بردارید.

استفاده‌ی محتاطانه از پیجر

بعضی از مردم فکر می‌کنند که افسار کوتاهی است که به گردنشان انداخته‌اند و هنگامی که صدای زنگ آن را می‌شنوند، جوری از جا می‌پرند و ناراحت می‌شوند که انگار آن زنجیر کوتاه گردنشان را فشار می‌دهد و خفه‌شان می‌کند. بعضی دیگر از اینکه دائماً در دسترس باشند، لذت می‌برند، و این خُلق خوش به آن‌ها کمک می‌کند تا در صورت بروز مشکل، راحت‌تر با آن برخورد کنند.

چه از این وسیله خوشتان بیاید چه بدتان بیاید، پیجرها همه‌جا هستند. در نخستین روزهایی که پیجر به بازار آمده بود، زنگ همه‌ی آن‌ها مشابه بود. امروزه، کاربران می‌توانند به جای زنگ، یک موسیقی انتخاب کنند که آرامش و سکوت اتاق را در هم بریزد. خوشبختانه تقریباً تمام پیجرهای امروزی حالت لرزه هم دارند. در همه حال، این بهترین حالت برای سیستم هشدار و پیجر شماست!

- ✓ اگر آقا هستید، می‌توانید پیجر را به کمرتان ببندید و همیشه آن را در حالت لرزه بگذارید. مشکل حل شد!
- ✓ اگر خانم هستید، ممکن است نتوانید همیشه آن را به لباستان وصل کنید، پس باید فکر دیگری کرد. هنگامی که بیرون شهر رانندگی می‌کنید یا جایی هستید که می‌دانید مزاحم کسی نخواهید شد، می‌توانید زنگ آن را روشن بگذارید. به‌محض اینکه به جلسه یا تئاتر رسیدید، پیجر را روی میز جلوتان و در حالت لرزه بگذارید، ولی بهتر است آن را داخل کیفتان بگذارید (خوب است در انتهای جلسه آن را چک کنید تا هیچ‌کس صدای

آن را نشنود). پیجر در حالِ لرزه، روی میز ممکن است آزاردهنده باشد، اما نه به اندازه‌ی صدای زنگ.

- ✓ اگر مجبورید زنگ آن را روشن بگذارید، حتماً باید جای دقیق آن را بدانید. می‌توانید با اولین صدای زنگ، آن را فوراً ساکت کنید. هر ثانیه‌ای که صرف گشتن جیب‌هایتان می‌کنید تا درحالی‌که پیجر مدام در اتاق زنگ می‌زند، وضعیت کاری شما بدتر می‌شود.
- ✓ هنگامی که با کسی صحبت می‌کنید، در حال صحبت پیام‌های رسیده را نگاه نکنید. اگر هم واقعاً لازم است، صبر کنید تا نوبت صحبت کردن خودتان شود. آن‌گاه یک دقیقه عذرخواهی کنید و پیام را بخوانید. اما بهتر است صبر کنید تا جلسه تمام شود و بعد پیام را بخوانید.
- ✓ اگر مجبورید به پیامی زود پاسخ دهید، از اتاق بیرون بروید. درحالی‌که بقیه حواسشان به جلسه است، با تلفن صحبت نکنید!

به یاد داشته باشید، همیشه در تئاترها (و یا سینماها) و اماکن مذهبی پیجر خود را در حالت لرزه بگذارید. بوق پیجر در مراسم تدفین ممکن است در یک فیلم کمدی بامزه و خنده‌دار باشد، اما در واقعیت خجالت‌آور است.

در جلسه‌ی مدیریتی در یک شرکت بزرگ ارتباطات، مدیرعامل از همه خواست پیجرها و تلفن‌هایشان را خاموش کنند. گفت تصمیم‌هایی که در این جلسه گرفته می‌شود، از هر موضوع دیگری مهم‌تر است. یک ربع پس از شروع جلسه، پیجر یکی از مدیران با سروصدا شروع به زنگ زدن کرد و خودش هم از جا پرید و بیرون رفت تا تلفن پیدا کند. مدیر عامل در را پشت سرش قفل کرد. پس از آن واقعه، آن روز دیگر صدای هیچ بوقی شنیده نشد!

لپ‌تاپ

ممکن است بپرسید: لپ‌تاپ چه اشکالات دیگری ممکن است ایجاد کند؟

به موارد زیر توجه کنید:

- ✓ بعضی از صفحه کلیدها کم‌سروصداترند، صدای بلند تایپ کردن باعث ناراحتی همکارانتان می‌شود. اگر متوجه شدید بغل دستی‌تان چپ‌چپ به شما نگاه می‌کند، سریع لپ‌تاپ را خاموش کنید و از کاغذ و قلم استفاده کنید.

- ✓ در کنفرانس‌هـــای تلفنـــی نباید از جایی تماس بگیریـــد که صدای محیط زیاد باشد و دیگر شرکت‌کنندگان در جلسه را آزار دهد. جز در مواردی‌که می‌خواهید با دیگران صحبت کنید، تلفن را در حالت «بی‌صدا» قرار دهید که صدای تایپتان شنیده نشود.
- ✓ اگر در جلســـه‌ی بزرگی هســـتید و تعداد خطوط تلفن زیاد نیست، یکی از خطوط را برای چک کردن ایمیلتان اشغال نکنید. به‌هرحال، اگر ایمیل‌هایی کـــه در طی روز دریافت می‌کنید، فقـــط ایمیل‌های زنجیری و لطیفه‌های احمقانه است، دیگر مشکلی ندارید.

دستیارهای دیجیتال دستی

ممکن است باور نکنید، امادر این یک مورد چندان چیزی نیست که بگوییم.

- ✓ در زمان صرف غذا دســـتیار دیجیتال خود را (PDA) همراه نیاورید و روی میز نگذارید.
- ✓ از ســـرویس هشدار زنگ‌دار آن استفاده نکنید. ممکن است وقتی شروع به بوق زدن کند که اصلاً انتظارش را ندارید.
- ✓ از «پخش» کارت ویزیت‌تان در یک مهمانی شام، تا زمانی که مدیرعامل یا یکی از مدیران ارشد چنین نکرده است، خودداری کنید.
- ✓ هنگامی که دستگاهتان خراب می‌شود، داد نزنید و ناسزا نگویید.
- ✓ بالاخره، به آن‌هایی که مثل ما هنوز از کاغذ و قلم استفاده می‌کنند، نخندید.

دستگاه‌های دورنگار و سایر تجهیزات اداری

آیا آن قانون طلایی را که چند فصل پیش درباره‌اش صحبت کردیم، به یاد می‌آورید؟ اینجا هم کاربرد دارد. هنگام استفاده از تجهیزات اداری فراموش نکنید که این وسایل متعلق به همه است و جزء اموال عمومی شرکت محسوب می‌شود.

- ✓ اگر متوجه شـــدید که دســـتگاه فاکـــس یا کپی کاغذ نـــدارد، در آن کاغذ بیشتری بگذارید.
- ✓ اگر دســـتگاه فاکس یا کپی آســـیب دیـــد، آن را تعمیر کنیـــد (اگر بلدید، خراب‌ترش نکنید، درســـتش کنید) یا به تعمیرکار زنگ بزنید. آن‌گاه روی

دستگاه یادداشتی بگذارید تا همکاران دیگر متوجه شوند که شما قبلاً زنگ زده‌اید.

- ✓ اگر می‌خواهید از صفحات زیادی کپی بگیرید و یکی دیگر از همکاران فقط چند صفحه کپی دارد، بگذارید اول او کپی بگیرد.
- ✓ همین‌طور اگر آخرین فنجان قهوه یا چای را نوشیدید، یک قوری دیگر درست کنید. هرگز به خیال اینکه کسی متوجه نخواهد شد، از آبدارخانه فرار نکنید.
- ✓ شلخته نباشید. خرده‌های غذایتان را جمع کنید. آشغال غذای خود را دور بیندازید. و شما را به خدا، در سینک ظرفشویی غذا نریزید و ظروف غذای نیم‌خورده را قبل از پاک کردن داخل آن نگذارید.
- ✓ به کسانی که تجهیزات اداری شما را تعمیر می‌کنند، کامپیوترهای شما را نگهداری و تعمیر می‌کنند، لامپ‌های سوخته را عوض می‌کنند و کف اتاق‌ها را جاروبرقی می‌کشند، احترام بگذارید. فراموش نکنید زحمات آن‌ها چقدر محیط کار شما را لذت‌بخش کرده است.

حفاظت اطلاعات

فناوری ارتباط را آسان‌تر کرده است. درعین‌حال، به افرادی سودجو که می‌خواهند فناوری اختصاصی شرکت، شماره‌ی امنیت اجتماعی همکاران، یا سایر اطلاعات محرمانه‌ی درون‌سازمانی را بدزدند، هم کمک کرده است. بله، حفاظت اطلاعات جزء آداب معاشرت اداری محسوب می‌شود. چه بی‌ادبی و جسارتی بدتر از اینکه اسرار شرکت را به دست نامحرمان بدهید؟

بسیاری از شرکت‌ها از کارمندان جدید خود می‌خواهند که برای حفظ اسرار شرکت، تعهدنامه‌ای امضا کنند که براساس آن کارمند حق ندارد اطلاعاتی را که در شرکت کسب می‌کند، در اختیار شرکت‌های رقیب قرار دهد و موجب پیشرفت آن‌ها شود. این تعهد نه فقط جنبه‌ی تشریفاتی، که جنبه‌ی قانونی نیز دارد. اگر چنین تعهدنامه‌ای را امضا کردید، یک کپی از آن نگه دارید و به مفاد آن توجه کنید.

بسیاری از شرکت‌های بزرگ‌تر دستورالعمل‌های ویژه‌ای درباره‌ی حفاظت از اطلاعات و مدارک و... دارند. اگر از دستورالعمل‌ها و سیاست‌های شرکت‌تان کاملاً آگاه نیستید، بپرسید. مراقب باشید هیچ مدرک مهمی را پشت دستگاه کپی یا قهوه‌جوش جا نگذارید!

- ✓ اگر با تعدادی فروشـــنده کار می‌کنید، در مورد پروژه‌های داخلی شـــرکت، بیشتر از آنچه برای پیشـــبرد کارشان لازم است، به آن‌ها اطلاعات ندهید. فهرست نام و شماره‌ی تلفن کارمندان را به دیگران ندهید.
- ✓ اگـــر قصد دارید برای مدتی بیش از یـــک دقیقه میز کارتان را ترک کنید، پرده‌بان (Screen saver) کامپیوتر خود را فعال کنید و با رمز عبور دسترسی به آن را محدود کنید. اگر نمی‌توانید چنین کاری کنید، از کسی که سیستم کامپیوترتان را نصب کرده است، کمک بخواهید.
- ✓ قبل از اینکه محیط کار خود را ترک کنید، دیســـکت‌ها و مدارک را داخل کشو بگذارید و قفل کنید. اگر از آن دسته افرادی هستید که اطلاعات خود را همه‌جا پخش می‌کنند و مدارک خود را این طرف و آن طرف می‌گذارند، با دقت کنترل کنید که تمام اطلاعات و مدارک را جمع‌آوری کرده‌اید و در داخل کشو یا کمد گذاشته و آن را قفل کرده‌اید و فقط مجله‌ها و پاکت‌های بازنشده‌ی مرسولات را بیرون گذاشته‌اید.
- ✓ مراقب باشید شماره‌ی رمزتان را به چه کسی می‌دهید و هرگز شماره‌ی کس دیگری را (اگر می‌دانید) به شـــخص سومی نگویید. درعین‌حال، بدانید که شرکت‌های بزرگ بیشتر از شرکت‌های کوچک برای حفظ اطلاعات شخصی کارمندان از SSN استفاده می‌کنند.
- ✓ اگر ضمن سفر با خود لپ‌تاپ حمل می‌کنید، آن را در اتاق کنفرانسِ بدون قفل یا در اتاق هتلتان در معرض دید رها نکنید.
- ✓ از کارهایتان مرتب نسخه‌های پشتیبانی تهیه کنید.

امروزه، برای آداب اســـتفاده از کامپیوتر و فضاهـــای اینترنتی قوانین خاصی وجود دارد. به موازات پیشـــرفت فناوری، آداب اســـتفاده از آن نیز تغییر می‌کند. نیازها و آســـایش دیگران از همه‌چیز مهم‌تر اســـت و اگر این را به خاطر بســـپارید، به‌ندرت اشتباه خواهید کرد.

بخش ۳

غلبه بر مشکلات بزرگ آداب معاشرت در محل کار

موج پنجم — اثر ریک تننت



«بخش بعدی آزمون استخدامی شما به سنجش ظرفیت شما در درک شوخی و آستانه‌ی تحملتان در این زمینه اختصاص دارد.»

در این بخش...

نکاتی را مطرح می‌کنیم که برای حفظ شما در محل کار مهمند. همچنین با بحث پیرامون تعارضات و مجادلات کاری کمک خواهیم کرد تا بدانید کی و چطور باید در مجادلات کاری دخالت کنید و درگیر شوید. آن‌گاه خواهیم گفت که چطور باید تحت فشار و تنش، آرام و خونسرد باقی بمانید. درباره‌ی برخی مشکلات اخلاقی که ممکن است در محیط کار پیش بیاید هم صحبت خواهیم کرد و چند نمونه‌ی کوچک از زندگی واقعی و راه‌های درست و غلط مقابله با این مشکلات را به شما نشان خواهیم داد.

فصل ۱۰

رفتار صحیح با افراد بدقلق و ناسازگار

در این فصل

- عضوی از کارگروه
- رفتار با رقبا
- مدارا با شخصیت‌های بدقلق و مشکل‌دار
- پاسخ به ناشکیبایی

افرادی نظیر مدیری که نمی‌تواند خشم خود را مهار کند، منشی‌ای که با بدجنسی شایعه‌پراکنی می‌کند، کارمندی که قابلیت‌های اجتماعی‌اش از حد یک حلزون فراتر نمی‌رود، همکاری که از پشت به شما خنجر می‌زند تا اسباب ترقی خود را فراهم کند، متخصص فناوری‌های شبکه که دائماً به همه‌چیز و همه‌کس چپ‌چپ نگاه می‌کند، در هر صنف و شغلی و در هر رتبه‌ای، یافت می‌شوند. آن‌ها می‌توانند زندگی شما را جهنم کنند.

برخی از مردم بدقلق و ناسازگارند، برخی دیگر به‌خاطر موقعیتشان در محل کار چنینند. در این فصل روش‌های مفید رفتار با هر دو را خواهید آموخت. در انتهای فصل ممکن است به حدی نرسیده باشید که مثل یک روان درمانگر ناهنجاری‌های روانی و رفتاری را درمان کنید، اما آن‌قدر به معلومات شما افزوده خواهد شد که در موقعیت‌های دشوار زیادی به خود و دیگران کمک کنید.

رفتار با کارگروه‌ها و رقبا

بیشتر شرکت‌ها و سازمان‌ها سلسله‌مراتب اداری تعریف‌شده و مشخص دارند؛ حتی شرکت‌هایی که به نظر نمی‌رسد سلسله‌مراتب اداری مشخصی داشته باشند، به‌طور طبیعی آن را رعایت می‌کنند. در چنین جاهایی افراد برای احراز پست‌های عالی و رسیدن به بالای هرم اداری، رقابتی همیشگی دارند که منجر به درگیری‌هایی می‌شود.

بعضی از شرکت‌ها رقابت درون‌سازمانی را تشویق می‌کنند؛ برخی دیگر با ایجاد گروه‌های کاری و آموزش کارکنان در زمینه‌ی ایجاد محیط کار مطلوب و مصاحبت لذتبخش با همکاران عملاً از رقابت اجتناب می‌کنند. به‌زودی می‌فهمید شرکت شما به کدام‌یک از این دو گروه تعلق دارد.

کار گروه‌ها

بسیاری از شرکت‌ها از میان کارکنان، افرادی را برای همکاری در گروه‌های کار انتخاب می‌کنند تا رقابتی بینشان وجود نداشته باشد. این کار به شرکت کمک می‌کند. در این سیستم ارزش‌ها و بهره‌وری تک‌تک افراد ارج گذاشته می‌شود. هرکسی سعی می‌کند راهی بیابد تا در عین اینکه عضو خوب گروه است، بتواند یک سر و گردن بالاتر از سایر اعضا بایستد. مثلاً مایکل جردن محل کار خود باشد.

برخی اشخاص چاپلوسند و می‌خواهند با خودشیرینی‌های حرص‌درآور شرایط ارتقای شغلی خود را فراهم کنند. گاهی این روش مؤثر می‌افتد، بیشتر وقت‌ها هم نه. راه‌حل هوشمندانه این است که بدون تضعیف موقعیت خود در گروه، زمینه‌ی شناخت خود را توسط رؤسایتان فراهم کنید. به دیگران احترام بگذارید و با دیگران خوش‌رفتاری کنید.

خوش‌رفتاری در پیشرفت و ارتقای کاری شما حائز اهمیت است. با احترام گذاشتن و محبّت به سایر افراد گروه، به راحتی در شرکت خواهید درخشید.

ارزش‌های اخلاقی شما به‌دیگران ــ و به‌ویژه به مدیرانتان ــ نشان می‌دهد که در کارهای گروهی، باشخصیت و انسان هستید نه سخیف و بی‌ارزش. اعتبار شما در کارِ گروهتان تأثیر می‌گذارد و تبعات مثبت آن نصیب همه می‌شود.

بدیهی است می‌خواهید کاری کنید که مشارکت‌تان در گروه به‌چشم بیاید و حاصل زحمات شما نصیب دیگران نشود. ضمن حفظ وقار و شخصیت خود در حین کار، چه به‌صورت شفاهی و چه به‌صورت کتبی، مثلاً با یادداشت، مشارکت فعال خود را در گروه اعلام کنید. تمایل به مشارکت در یک جلسه‌ی گروهی گاه امتیاز مثبتی محسوب می‌شود. پس از این ابراز تمایل دو راه پیش رو دارید: یا بگذارید تلاش‌های فردی شما به خصیصه‌ای گروهی تبدیل شود، یا کاری کنید تا خلّاقیت و روحیه‌ی پیشرو شما خارج از گروه به چشم بیاید.

رقبا

اکثر مردم توجهی به علایق شما ندارند و مانع پیشرفت‌تان می‌شوند. اما بعضی هم با شما اهداف مشترکی دارند. هم‌رده‌های شما رقبایتان نیز محسوب می‌شوند. احترام به دیگران و خوش‌رفتاری باز هم بهترین راه مواجهه با آنان است. اخلاق خوب و پسندیده همه‌ی مخالفان را به زانو درخواهد آورد.

بعضی از رقبا خشنند؛ در جلسات به شما پرخاش می‌کنند، پیش رئیس بدگویی شما را می‌کنند و برایتان حرف درمی‌آورند. این هماوردان به شما فرصت می‌دهند بسنجید چقدر به رویارویی با آن‌ها تمایل دارید. اگر با شیوه‌های بازی آن‌ها آشنا نباشید، خواهید باخت، چون سعی می‌کنند اطلاعات بیشتری درباره‌ی شما کسب کنند و از سوی دیگر شما را به سمت چیزی سوق دهند که درنهایت برایتان افسوس و پشیمانی به بار آورد.

این روش بازی آن‌هاست. به سه دلیل اساسی تمایلی به ورود در این بازی ندارید. اولاً، رقبایی که خشن بازی می‌کنند، احتمالاً این خصلت را از زمان کودکی با خود داشته‌اند. پس در آن مهارت دارند. دوم اینکه مدیران خوب بازیکنان خشن را زود می‌شناسند و آن‌ها را مدت زیادی تحمل نمی‌کنند. سوم اینکه مؤثرترین ابزار برای معرفی این افراد به دیگران، رفتار ناخوشایندشان است، پس از آن، چون طینت آن‌ها را شناخته و خشونتشان را دیده‌اید دیگر برآشفته نخواهید شد و با مقابله به مثل، خودتان را خفیف و هم‌تراز او نخواهید کرد.

با رفتار خوب خود به آن‌ها بفهمانید که رفتار بدی دارند. اگر هر روز صبح قبل از شما وارد شرکت می‌شوند، این عمل آن‌ها را بستایید. اگر در یک جلسه‌ی اداری شما را به باد انتقاد گرفتند، از آن‌ها به دلیل دیدگاه‌هایشان تشکر و مؤدبانه خاطرنشان کنید که حقیقت چیز دیگری است که باید آن را در نظر بگیرند، چه بسا اگر از آن خبر داشتند، نظرشان تغییر می‌کرد. در مقابل مانورهای منفی آن‌ها برای تنزل جایگاه شما در گروه، از اعتبار خود برای خنثی‌سازی این اعمال بهره بجویید و گزارشی از عملکرد فردی خود در گروه ارائه کنید.

خوشبختانه بیشتر رقبا این‌قدر خشن نیستند، تقریباً همه علاقه دارند در حرفه‌ی خود پیشرفت کنند و موفق شوند و اغلب به کار خوب و حسن شهرت خود برای دستیابی به ارتقای شغلی تکیه می‌کنند. باید گفت خوش‌رفتاری به حسن شهرتی می‌انجامد که به سود شماست.

اگر ـــ از سر بلاهت ـــ کسی در جلسات نتیجه‌ی کار شما را منفی ارزیابی کرد، در مقابلش مؤدب و درعین‌حال محکم بایستید. محل کار شما را گروهی انسان متمدن

و باشعور اداره می‌کنند و دلیلی ندارد کیسه بوکس دیگری شوید. اگر چنین وضعیتی پیش آمد، نزد سرپرست شخصی که توهین کرده بروید و از او بخواهید به زیردستش تذکر دهد، چون به اندازه‌ی کافی تحمل کرده‌اید. اگر عیب‌جویی‌ها و خرده‌گیری‌ها همچنان ادامه یافت، طی یادداشتی ماجرا را به یکی از مدیران بگویید. اگر خود او سرپرست شماست، شکایت او را نزد رئیس خودش ببرید.

گاهی اوقات، نزدیک‌ترین حریف و رقیب شما دوست‌تان است. به دلیل ارتقای شغلی اکنون بالاتر از دوست خود قرار گرفته‌اید. مادامی که این دوستی پابرجا و محکم باشد، دوست‌تان ارتقای شغلی شما را ماحصل زحمات بی‌شائبه‌تان و شما را مستحق چنین پاداشی خواهد دانست. اما اگر در نتیجه‌ی این ارتقای شغلی، دوستیِ شما به هم بخورد، معلوم می‌شود که از ابتدا این دوستی حقیقی و محکم نبوده و شانس آورده‌اید که زودتر، تا هنوز دیر نشده، به این موضوع پی برده‌اید.

شخصیت‌های مشکل‌دار

شاید حتی بهترین رفتار شما به گمان برخی نقطه‌ی ضعف محسوب شود. خلاف آن را ثابت کنید. هیچ معیاری به‌جز ادب و تربیت برای نشان دادن قدرت شما وجود ندارد. کسانی که تندمزاج، اهل غیبت، سودجو، فریبکار، ناراضی، و قلدر و زورگو هستند، فقط ضعف شخصیت خود را ابراز می‌کنند. با ادامه‌ی این رفتارها، به این عقیده‌ی خود که فقط خودشان لایق پیشرفتند و باید به ارتقای شغلی دست یابند، خیانت می‌کنند و عملاً مانع پیشرفت خود می‌شوند. کسی که با دیگران محترمانه رفتار می‌کند، با اخلاق خوب خود اشتباه و ضعف شخصیت آن‌ها را نشان می‌دهد.



می دانم الان با خود چه می‌گویید: «این‌ها فقط حرف است، شما که نمی‌دانید من با چه احمق‌هایی سروکار دارم. حسن خلق، روی کاغذ، مطلوب و خوشایند است، اماوقتی اوضاع قمر در عقرب می‌شود، من مجبورم تغییر روش دهم.»

این حرف درست است، مجبورید با همکاران و رؤسایی که مشکل دارند، ارتباط داشته باشید و کنار بیایید. اما بسیاری راه‌های دیگر برای مغلوب کردن افراد دچار مشکل و ناسازگار وجود دارد و نیازی به درگیری با آن‌ها نیست.

تندمزاج‌ها

تندمزاج‌ها وقتی خشمگینند دشوار می‌توانند اعصاب خود را کنترل کنند و قادر به مدیریت آنی بحران نیستند. اکثر تندمزاج‌ها از اخلاق بد خود شرمگین و

خجلت‌زده‌اند و پس از فرونشینی توفان پنج دقیقه‌ای خود، پشیمان می‌شوند و جداً به عذرخواهی می‌افتند.

راه برخورد با چنین فردی این است که بگذاریم در خلوت و جدا از جمع خود را خالی کند، البته اگر اصلاً امکانش باشد. می‌توانید پیشنهاد کنید در اتاق کارش با او صحبت کنید تا سبک‌تر شود. البته این موضوع ممکن است چندان به مذاق او خوش نیاید، چرا که این افراد به تماشاچی و شنونده نیاز دارند. اگر این روش نتیجه داد که هیچ، اگر نه پشت سنگر بزرگ و محکمی پنهان شوید و به داد و بیداد او گوش کنید. یا به او بگویید که متأسفید، اما ترجیح می‌دهید خشمش را نبینید. این راه‌حل همیشه عملی نیست، اما حداقل آنچه را باید می‌گفتید، گفته‌اید و اگر بار دیگر این رفتار تکرار شد، می‌توانید اتاق را ترک کنید.

اگر در یک جلسه‌ی گروهی با چنین آدمی مواجه شدید، دیگر توصیه‌ی بالا عملی نیست. در چنین موقعیتی هیچ چاره‌ای ندارید مگر اینکه چند دقیقه‌ای به او گوش کنید. عصبانیت بیشتر آن‌ها زود فروکش می‌کند، اما ممکن است هنگامی که داد و بیداد می‌کنند، بسیار بدجنس شوند. تظاهر کنید به تماشای تئأتر یا فیلمی آمده‌اید و فقط شاهد هستید. البته چندان آسان نیست، به‌ویژه اگر هدف او شما باشید. فقط فراموش نکنید که طعنه‌ها و زخم‌زبان‌هایش را یادداشت کنید. طبعاً در آن جلسه اشخاصی حضور دارند که به نفع شما شهادت بدهند. هنگامی که شکایت او را نزد مافوقش می‌برید، اطلاعات لازم را برای دستیابی به راه‌حل مؤثر، در عین آرامش، به‌همراه ببرید.

آدم‌های شایعه پراکن

بدگویی و غیبت همیشه هست، و در اکثر موارد مسئله‌ی حادی به حساب نمی‌آید؛ راهی‌ست برای نشان دادن علاقه‌ی انسان‌ها به یکدیگر. نمی‌خواهید مغرورانه دور بایستید و خود را از تمام حرف و حدیث‌ها، دور نگه دارید. درعین‌حال، نمی‌خواهید شما را به بدگویی و غیبت بشناسند. شاید علاقه‌ی چندانی به این حرف‌ها نداشته باشید، ولی ناخواسته درگیر شوید. سعی کنید از دیگران خوب بگویید.

فرد شایعه‌پراکن حکایت دیگری دارد. زندگی او به غیبت بسته است، او از غیبت و شایعه‌پراکنی برای به سیخ کشیدن دیگران و پیشرفت خود استفاده می‌کند. وجود این افراد برای شما دردسرساز است، چه بسا روزی خود شما طعمه‌ی غیبت‌ها و شایعات او شوید.

فقط یک راه برای مقابله با چنین فردی که هرزه‌گویی‌هایش شما را نشانه رفته، وجود دارد؛ در مقابل او بایستید. اگر هدف او دیگری است، هیچ لزومی ندارد که با

او مقابله کنید. سکوت کنید، هرچند ممکن است خواست قلبی شما دفاع از دوست یا همکارتان باشد که آماج حملات او قرار گرفته است. اما اگر شما آماج این حملات بودید، مؤدبانه و در حضور جمع با او صحبت کنید، مؤدبانه، چون نمی‌خواهید او را شرمنده و خجلت‌زده کنید و در حضور جمع، زیرا می‌خواهید دیگران شاهد اعتراف او به خطایش و پس گرفتن حرفش باشند. اگر هم حرف‌هایش درست بود، مطمئن خواهید شد که منبع داشته است و صرفاً یک شایعه‌ی بی‌اساس و باطل نیست. هرچند این‌گونه غیبت نیز، درهرحال، غیبت است و باید به نوعی با آن مبارزه شود.



نکات زیر را به خاطر بسپارید.

- ✓ بدگویی از حقایق پشت پرده و پنهان نشأت می‌گیرد. با روشن کردن حقایق، آن را از ریشه بخشکانید و در نطفه بکشید.
- ✓ از افراد اهل غیبت و شایعه‌پراکن بپرسید که این‌ها را از کجا می‌دانند. وقتی نام منبع را پیدا کردید، از او نیز همین سؤال را کنید و آن‌قدر تکرار کنید تا به نتیجه برسید.

سودجو و سارق

آدم منفعت‌طلب همه‌چیز را برای خود می‌خواهد و در یک کلمه سودجو است. او می‌خواهد هر جا منفعت و اعتباری می‌بیند، حتی اگر حق دیگران باشد، زود آن را بقاپد. با او باید مثل خودش رفتار کنید. به او بفهمانید آنچه را حق شماست، خواهید گرفت و به او واگذار نخواهید کرد. هرچند گفتنش آسان است، ولی کار غیرممکنی نیست. در یک گفتگوی خصوصی به او بگویید پروژه‌ی انجام‌شده نتیجه‌ی یک کار گروهی است و بقیه هم حق دارند از منافع آن بهره‌مند شوند. اگر این روش مؤثر نیفتاد، هر روز گزارش کار تازه‌ای ارائه کنید تا او نتواند همه‌چیز را به نام خود ثبت کند و زحمات دیگران را نادیده بگیرد. اگر این هم نشد، با یکی از سرپرستان یا رؤسا صحبت کنید. مشکل را پیش او مطرح کنید و راه‌حل بخواهید.

قلدر و زورگو

او سعی می‌کند شما را با تهدید و ارعاب به انجام کارهایی غیرضروری یا کارهایی که برای شما ضرورتی ندارند، مجبور کند. در برخورد با چنین کسی تنها راه مقابله و ایستادگی است. اما مشکل معمولاً اینجاست که در چنین مواردی چنان از زورگویی او یکه می‌خورید که نمی‌توانید جلو واکنش تند خود را بگیرید.

خوشبختانه هیچ واکنش و برخوردی به اندازه‌ی خوش‌رفتاری مؤثر نیست. وقتی رئیس به شما می‌گوید که یا طی دو روز همه‌ی گزارش‌ها را آماده می‌کنید یا کبابتان خواهد کرد ــ و شما می‌دانید این بهانه‌ای بیش نیست اخم کنید و به او بگویید برای دو روز آتی، که تعطیلات آخر هفته‌تان است، از قبل برنامه‌ریزی کرده‌اید. اما مؤدبانه خاطرنشان کنید که گزارش‌ها را با خود خواهید برد و روی آن‌ها کار خواهید کرد، و مثلاً پنج روز بعد که زمان واقعی تحویل آن‌هاست، آماده و حاضر خواهند بود.



توصیه می‌کنیم:

- ✓ هرگز مغلوب آدم‌های قلدر و زورگو نشوید. سیاست آن‌ها برای پیشبرد کارهایشان فشار و تشنج است. همیشه با رفتار آرام و مؤدبانه پاسخ دهید و سعی کنید بین زمانی‌که او تعیین می‌کند و زمان مورد نظرتان، وقتی برای انجام کار ارجاعی او پیشنهاد کنید.
- ✓ اگر آن‌قدر بداقبالید که با چنین آدمی‌سروکار پیدا کردید، دنبال کار دیگری باشید. این‌ها اصلاح‌ناپذیرند و امیدی به بهبودشان نمی‌رود.

فریبکار

فریبکاران همواره نصف حقایق را بیان می‌کنند؛ دروغ می‌گویند؛ فقط آنچه را به نفعشان است افشا می‌کنند؛ معمولاً اطلاعات را از شما پنهان می‌کنند. برای آن‌ها سخت است که حقیقت را به شما بگویند. با این افراد به نقطه‌ای خواهید رسید که متقاعد می‌شوید تمام کارهایی که انجام می‌دهند، فقط از سر منفعت‌طلبی و پیشرفت کارهای خودشان است و منافع شما و سایرین برایشان اهمیتی ندارد.

ناراحت نشوید: فریبکاران در کار خود استادند و کار چندانی برای خنثی کردن حقه‌های آن‌ها از دست‌تان ساخته نیست. فقط سعی کنید هنگامی که آن‌ها بازی‌شان را شروع کردند، حقایقی در دست داشته باشید که در صورت لزوم از آن‌ها استفاده کنید.

برخی فریبکاران نقشه‌شان را در لفافی از سخاوت و حسن خُلق می‌پوشانند. چیزی نمی‌گذرد که درخواهید یافت پشت محبّت و سخاوت آن‌ها، توقعی برای انجام کاری پنهان است و چیزی به کسی نمی‌دهند، مگر اینکه چیز دیگری در قبال آن دریافت کنند. این قاعده را زود فرا بگیرید و از خطر بجهید: لطفشان را نپذیرید.



در مواجهه با این افراد توجه کنید:

- ✓ اگر شخص فریبکار سعی می‌کند شما را به انجام کاری وا دارد که برخلاف قوانین و سیاست‌های جاری شرکت است، آن‌قدر معطل کنید

تا فرصت تحقیق داشـــته باشید و مطمئن شـــوید که خواسته‌اش قانونی است یا نه.

- ✓ اگر سعی می‌کند خواسته‌های ناخوشایند خود را در قالب پیشنهادهایی به گروه تحمیل کند، در حضور جمع قضیه را مطرح کنید تا از پیشـــنهادش دفاع کند.
- ✓ اگر توانست شما را به کاری اشتباه یا مغایر با منافع شخصی‌تان وا دارد، هرگز برای جبران دیر نیست، حقایق را کتباً به مدیرتان گزارش کنید.

ناراضی و ناخشنود

این‌هـــا افرادی هســـتند که اگر بـــه آن‌ها بگویید «صبح به خیر»، به شـــما تهمت می‌زننـــد کـــه از آن‌ها خوشـــتان نمی‌آیـــد. انتظـــارات آن‌ها خـــلاف هنجارهای موجود اســـت. این واکنش‌ها و پاسخ‌ها طبیعی نیست و شما نه می‌توانید آن‌ها را پیش‌بینی کنید و نه حتی خود را در مقابل آن‌ها حفظ کنید. افراد همیشه ناراضی غیرقابل تحملند.

خوشبختانه، اغلب این افراد تهدیدی به‌شمار نمی‌آیند و لزومی ندارد در برابر آن‌ها جبهه بگیرید، فقط به رفتار دوستانه و مؤدبانه‌تان ادامه دهید. اگر می‌خواهند تا ابد در نارضایتی و ناخشنودی خود غوطه‌ور بمانند، بگذارید بمانند. اما اگر سعی کردند از ناخشنودی‌شان به‌صورت حربه‌ای برای منفعت‌طلبی یا تحمیل اراده و قدرت خویش بر دیگران اســـتفاده کنند، زیر بار نروید و واکنش نشـــان دهید. اما، باز هم، بهترین واکنش در برابر ســـلطه‌جویی‌ها و منفعت‌طلبی‌ها، بی‌توجهی به این تلاش‌هاســـت. بگذارید برای عصبانی و ناراحت کردن شـــما سعی خود را بکنند ــ حق با مادرتان بود ــ فقط نادیده بگیرشان و از آن‌ها بگذر!

افراد ماکیاولی صفت

شخص ماکیاولی صفت بدترین دشمن شماست، تشنه‌ی قدرت است و چیز دیگری برایش مهم نیست. بدتر اینکه، باهوش، زیرک و سرسخت است. برای کسب قدرت بیشتر، دست به هر کاری خواهد زد.

توصیـــه می‌کنیم از او فاصله بگیرید. این افراد ضد منافعشـــان عمل می‌کنند. ولی آن‌هایی که چنین نیســـتند، خطرناکند. حقیقت این است که اکثر آن‌ها اهل ریا و تظاهرند، خام و ناشـــی‌اند و دیر یا زود مرتکب اشتباه مهلکی خواهند شد. وقتی‌که

چنین شد، می‌توانید سقوطشان را ببینید. آن‌هایی هم که ظاهراً موفقند، با فریب و نیرنگ، فقط کمی پیشرفت می‌کنند.

البته، همواره قدرت‌طلبی پنهان آن‌ها برای شرکت خطر محسوب خواهد شد. اگر هم جلو آن‌ها گرفته شود، ناراضی و یاغی خواهند شد (قبلاً فهمیدید چطور باید با افراد ناراضی برخورد کنید!). بدیهی است که همیشه نمی‌توانید خود را دور نگه دارید. برخی نمی‌توانند از دست رئیس ماکیاولی‌صفتشان فرار کنند و مجبورند به کار با او تن دهند. تحمل چنین موقعیتی بسیار دشوار است. اگر چنین رئیسی دارید، از قبل خود را آماده کنید، چنین آدمی اجازه‌ی عرض اندام به‌کسی نمی‌دهد و همه‌چیز را به دست می‌گیرد و به قدرتی بلامنازع تبدیل می‌شود که فقط خودش حق فرمان دادن و اظهارنظر دارد. شما هیچ قدرت و اختیاری ندارید. توصیه‌ی ما به کسانی که در چنین محیط کاری گرفتارند این است که این رابطه‌ی کاری را رها کنند و دنبال کار دیگری باشند.

اگر نتوانید از دست رئیس ماکیاولی صفت خود رها شوید و کار دیگری بیابید، دچار سردرگمی خواهید شد. اگر نمی‌خواهید به تمامی خواسته‌های او تن دهید، باید بدانید که آن‌که در این جنگ بازنده خواهد شد، شمایید. توصیه‌ی ما این است: با او محترمانه و مؤدبانه برخورد کنید تا بتوانید خود را در برابر حملات وی حفظ کنید. اگر این رئیستان جنگ با شما را شروع کرد، با ادب خویش حقه‌های کثیفش را خنثی کنید و به او پاتک بزنید.

تا ده بشمارید تا اعصابتان آرام شود.

این درست نیست که یقه‌ی رئیس خود را پاره کنید. و درعین‌حال نباید با رفتارتان کاری کنید که به شما لقب «ابله مطلق» یا هر چیز دیگری شبیه این بدهند. به‌هرحال، او رئیس شماست و به‌رغم ضعف‌هایش، روی‌هم‌رفته آدم بدی نیست. علاوه بر آن، شاید زیر فشار قرارداد جدیدش چنین واکنشی از خود نشان می‌دهد.

صدها مسئله ممکن است ذهن آدم را بیازارد: همکاری که پشت میز کارش مدام در حال خوردن است و دهانش می‌جنبد؛ فردی که هرگاه با تلفن صحبت می‌کنید، سرسام می‌گیرید؛ آدمی که وقتی با شما صحبت می‌کند، پاهایش را طوری روی میز می‌گذارد که کف کفش‌های ورزشی کثیفش رو به شماست؛ رئیسی که مدام داد می‌زند؛ همکاری که بوی تند ادوکلنش مثل دود در اتاق شما می‌پیچد؛ و تمام مشکلاتی که قبلاً در این فصل به آن‌ها پرداخته‌ایم، از این جمله‌اند.

چه باید کرد؟

کار کردن با عده‌ای، در فضایی محدود و محصور ممکن است موجب بروز دلخوری‌های کوچکی از دیگران شود. اولین کاری که این جور وقت‌ها باید بکنید این است که از یک تا ده بشمارید تا آرام شوید. دیگران ممکن است باعث خشم و ناراحتی شما شوند. شما باید آماده باشید. اگر مدام از حرف‌های مردم، چیزهایی که می‌خورند، یا ادوکلنی که اســتفاده می‌کنند اعصابتان خرد می‌شود، باید خود را تغییر دهید و انتظارات و توقعات‌تان را پایین بیاورید. باید بپذیرید که مردم با هم تفاوت دارند و گاهی همدیگر را می‌آزارند. از این گذشــته، سخن ســنجیده‌ی مارکوس آئورلیوس را به یاد آورید: «امروز، انسان‌هایی که احاطه‌ام کرده‌اند، مرا می‌آزارند، اما من نمی‌رنجم.»



در فصل ۱۲، با ذکر جزئیات خواهیم گفت چگونه بر اعصابتان مسلط شوید، اما در اینجا چند توصیه‌ی ساده برای سپری کردن دقایق اولیه‌ی ناراحتی داریم.

هنگامی که شخصی شما را واقعاً آزرده و عصبی کرد:

- ✓ به‌ســمت دیگری نگاه کنید و تا ده بشمارید، آن‌قدر این کار را تکرار کنید تا آرام شوید!
- ✓ به بهانه‌ی نوشیدن یک لیوان آب، از آن موقعیت ناراحت‌کننده فرار کنید.
- ✓ خــود را در حــال انجــام کار دلخواهتــان در جایــی که دوســت دارید، تصور کنید.
- ✓ به خودتان یادآوری کنید که چند ساعت دیگر در منزل خواهید بود.
- ✓ به پشــت میز خود بازگردید، چند دقیقه بنشــینید و در سکوت به پاسخ خود فکر کنید.
- ✓ اگر در وضعیتی هستید که مجبورید جواب آنی به کسی بدهید، آب دهانتان را محکم قورت دهید و ادب خود را حفظ کنید، اما کوتاه نیایید.

کسی را آزار ندهید

اولین قاعده‌ی حسن رفتار این است که به‌دیگران احترام بگذارید و به خواسته‌هایشان توجه کنید. اگر گیاه‌خوارید و همکارتان عاشق گوشت است، نباید انتظار داشته باشید ناهاری که او می‌آورد، ظاهر لذیذی برای شــما داشته باشد. اگر رئیستان نمی‌تواند بدون فحش و بد و بیراه روزش را به‌شب برساند، چاره‌ای ندارید جز آنکه بپذیرید تا ده بشمارید و راه خود را بروید.

البته، بدیهی اســت که این شگردهای کوچک همیشه عملی نیستند. به یاد داشته باشید که پاسخ شما، هرچه باشد، نباید اوضاع را از آنچه هست بدتر کند. اگر موقعیت بدی را با واکنش‌هایتان بدتر کنید، آســیب خواهید دید. اگر عمل زشت یک نفر را تکرار کنید، این بار شمایید که خود را در معرض خطر مقابله به مثل قرار می‌دهید و این دور باطل همیشه ادامه می‌یابد.

برخی از مردم در این موقعیت‌ها از خشم منفجر می‌شوند دق دلی خود را سر هر کســی که آن دور و بر باشــد، خالی می‌کنند و به زمین و زمان بد و بیراه می‌گویند تا خشمشــان فروکش کند. گاهی موفق هم می‌شــوند، البته در کوتاه‌مدت. اما در درازمــدت هرگز نتیجه‌ای نخواهند گرفت. افــرادی که با آن‌ها کار می‌کنند به‌مرور منزوی و متفاوت از دیگران می‌شوند، کارایی خود را از دست می‌دهند و از سایه‌ی خود نیز می‌ترسند.

شــما که نمی‌خواهید چنین فردی باشید. اینجاست که رفتار متمدنانه به‌درد شما خواهد خورد و به کار خواهد آمد. اگر خود را عادت داده باشید که همواره مؤدب و خوش‌رفتار باشید و همیشه ملاحظه‌ی دیگران را بکنید، به آدمی صلح‌طلب تبدیل خواهید شــد که همواره قادر است در شــرایط حاد و سخت، آرامش را برقرار کند.

توصیه‌های مؤثر برای جواب به یک سؤال ناخوشایند

بعضی از مردم هیچ کاری جز مطرح کردن سؤالات بی‌ربط ندارند. آن‌ها شما را در گیر بحث‌هایی می‌کنند که تمایلی به شرکت در آن‌ها ندارید. گاهی اوقات، این افراد لاف دوستی و صمیمیت می‌زنند و نمی‌دانند که کنجکاوی بیش از حدشان غیرقابل تحمل است. تصور کنید همکارتان درباره‌ی گزارشی که در روزنامه، درخصوص رسوایی پدرتان خوانده است، از شما سؤال می‌کند. ممکن است خجالت بکشید (البته بیشتر از کار پدرتان!) و آرزو کنید که کاش هرگز این قضیه رخ نداده بود. می‌توانید:

الف) بگویید این رسوایی‌ها در خانواده‌ی شما ارثی است و چشمک بزنید.

ب) به طرف چشم‌غره بروید.

ج) بگویید نمی‌خواهید به این سؤال جواب دهید و عذرخواهی کنید.

د) از طرف بپرسید چرا این سؤال را می‌کند.

هر کدام از گزینه‌های بالا، معایب و محاسن دارند.

به‌طور کلی، بهترین راه برای پاسخ به یک سؤال بی‌شرمانه این است که از او دلیل پرسیدنش را جویا شوید. لبخند بزنید. معمولاً این عکس‌العمل طرف مقابل را به قدر کافی شرمنده می‌کند.

به‌مرور زمان تبدیل به انسان خوش‌نیّتی می‌شوید که قابل مقایسه با سایر همکارانش نیست و به‌عنوان کسی که پیام‌آور صلح و آرامش و میانجیگری است، هرگز آزاری به دیگران نخواهید رساند.



نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ هنگامی که به‌شدت عصبی می‌شوید، بکوشید دوباره آرامش خود را به دست آورید.
- ✓ فرق میان آنچه انسان خشمگین و منقلب به زبان می‌آورد و لحنی که در ادای آن دارد را تشخیص دهید، یعنی حواستان به حرف‌ها باشد نه به لحن غلط و خشمگینانه.
- ✓ هرگز در زد و خورد شرکت نکنید. فقط پیشنهاد کنید که از همدیگر فاصله بگیرند تا جو آرام شود و بتوانند با هم حرف بزنند.
- ✓ در بحث، حرف‌های هر دو طرف دعوا را بشنوید.
- ✓ سعی کنید حقایق و نکات مثبت را در حرف‌های هریک از طرفین بیابید و مطرح کنید تا به‌کمک آن‌ها به راه‌حل درستی برسید.

فصل ۱۱

حل مجادلات اداری

در این فصل

- دلایل مفید بودن برخوردها و مجادلات
- حل مجادلات اداری با همکارانتان
- حل مجادلات اداری با رئیستان
- مدیریت مجادلات در شرایطی که خودتان مدیر یا شاهد هستید.

برای بسیاری از مردم بحث و مجادله چه در محل کار، چه در منزل ناخوشایند است. احتمالاً اشخاصی را می‌شناسید که ترجیح داده‌اند محل زندگی خود را تغییر دهند تا با همسایه، بر سر پیک‌نیک تابستانی سالیانه‌اش با آن‌همه شلوغی و رفت و آمد و یا مسابقات نوازندگی که طی آن مدت برگزار می‌شود، جدل کنند. چه باور کنید، چه نه، برخی از این مجادلات مفیدند و به ما کمک می‌کنند.

در این فصل خواهید آموخت که چرا چنین است. علاوه بر آن، برخی از ابزارهای مؤثر برای کنترل بحث و مجادله را خواهید شناخت. شما و همکارانتان با دانستن این مطالب، بهتر می‌توانید با یکدیگر کنار بیایید. مهم‌تر اینکه شما و رئیستان هم تفاهم بیشتری خواهید داشت.

زمانی که مجادله خوب است

هرچند بحث کردن و مجادله دل و جرئت می‌خواهد، درعین‌حال مفید هم هست، حتی اگر انرژی زیادی بگیرد. در محل کار، افراد را متوجه پاره‌ای از نکات مهم می‌کند، مثل فرایندهایی که دیگر کاربری ندارند، اما«طبق روال همیشه»، بیهوده اجرا می‌شوند. جدل به تولد ایده‌های عالی و بدیع می‌انجامد. اگر همه همیشه موافق باشند و هیچ‌گاه انتقادی در کار نباشد، اولین ایده‌ی رئیس، تنها ایده باقی خواهد

سیال‌سازی ذهن

سیال‌سازی ذهن عبارتی است که گمایش در یکنفر جلسه را هدایت می‌کند تا افراد درباره‌ی
همه‌ی شرکت‌ها، استفاده می‌شود، اما مفهوم آن یکایک ایده‌ها و پیشنهادها (محترمانه) بحث کنند
بندرت آن‌طور که شایسته است درک می‌شود. و درنهایت بهترین را انتخاب کنند. این بهترین راه
در سیال‌سازی واقعی، تمام ایده‌ها و عقاید مطرح برای این است که همزمان کارمندان خلاق ولی
می‌شوند (یا روی وایت‌برد نوشته می‌شود) بدون خجالتی از یک سو و کارمندان حراف و پر از
اینکه هیچ کس راجع به خوب یا بد بودن آن‌ها اعتمادبه‌نفس از سوی دیگر دیدگاه‌های خود را
نظر دهد. هنگامی که همه‌ی پیشنهادها ارائه شد، ارائه کنند.

ماند، حتی اگر خیلی هم خوب نباشـد. هنگامی که بحث درمی‌گیرد، اندیشـه‌ها و دیدگاه‌های بیشتری مطرح می‌شود و غالباً نتایج بهتری هم حاصل می‌شود.



بحث و مجادله مفید است ، اما بعد از آنکه تصمیمی اتخاذ شد، همه باید با هم متحد شوند و دست از مخالفت بردارند. گروه را با جملاتی نظیر «خوب، نظر من این نبود، اماگمان می‌کنم باید به این ایده‌ی احمقانه تن بدهیم و آن را اجرا کنیم.» تخریب نکنید.

ا ـــ ح ـــ ت ر ـــ ا ـــ م. همکارانتان شایسته‌ی احترامند. در حقیقت شاید تنها کلید مهم و مؤثر در مذاکره احترام به عقاید دیگران و گوش دادن به حرف‌هایشان است. نتیجه‌ی کارهای صحیح و خدمات مثبت همکارتان برای شما نیز فرصت‌های جدیدی ایجاد می‌کند. حتی اگر با ایده‌ها و آرای او صددرصد مخالف باشید، باید به هوش و قدرت تحلیل او احترام بگذارید. اگر مطمئنید که او یک احمق تمام‌عیار است، نظرتان را برای خود نگه دارید، حتی وقتی با سایر همکاران گپ می‌زنید.

احترام به عقاید دیگران فقط این نیست که جلو زبانتان را بگیرید تا طعنه و متلک بار همکارتان نکنید، بلکه خویشتن‌داری نیز نشانه‌ی احترام است:

- ✓ تغییر چهره. حتی هنگامی که دهان شـما بسـته است، چشم گرداندن و پوزخند زدن توهین‌آمیز است.
- ✓ حرکات بدن. خودداری از تأیید با سر یا نگاه کردن به اطراف اتاق به جای چهره‌ی مخاطب، نشان‌دهنده‌ی این است که شما علاقه و حوصله‌ای برای شنیدن حرف او ندارید.
- ✓ زدن به پای سایر همکاران زیر میز و رد و بدل کردن نگاه‌های معنی‌دار نیز زشت است. حماقت شما دیگران را احمق نشان نمی‌دهد، فقط خودتان را ضایع می‌کند.

اگر دامنه‌ی مجادلات و مخالفت‌ها به خود اشـــخاص و طرز رفتارشـــان برسد، بحث بالا می‌گیرد و معمولاً به مشـــاجره و دعوا می‌کشد که نتیجه‌ای جز هدر دادن وقت و انرژی ندارد. در این موارد اثر مثبت مجادله جای خود را به تأثیر مخرب می‌دهد، چون اشخاصی که مشـــکلات شخصیتی دارند و برای دیگران احترام قائل نیستند، حرمت طرف مقابل را نگه نمی‌دارند و شرایط را حادتر می‌کنند.

مدیریت مجادله با همکاران

چندین ماه کار کرده‌اید، بالاخره موفق شده‌اید و ترفیع گرفته‌اید. اتاق کار جدید شما جایی نزدیک به آبدارخانه، اتاق استراحت کارکنان یا پارکینگ شرکت است. چند روز اول به خوبی و خوشـــی سپری می‌شود و استراتژی و برنامه‌های درازمدت جدیدی طرح‌ریزی کرده‌اید و سخت کار می‌کنید تا آن‌ها را در جلسه‌ی هفتگی ارائه کنید.

آماده‌اید و احساس فوق‌العاده‌ای دارید. ناگهان از انتهای اتاق صدایی می‌شنوید: «ما این برنامه‌ها را هفته‌ی پیش امتحان کردیم و به نتیجه‌ای نرســـیدیم.» ممکن است این صدا متعلق به کسی باشد که در رسیدن به آنچه شما به دست آورده‌اید، ناکام مانده باشد. شاید هم صدای همکاری ناامید و بدبین باشد. ممکن است متعلق به زنی باشد که در مجالس و مهمانی‌های دوران دبیرستان با شما نزدیک و صمیمی بود و اکنون پس از گذشـــت پانزده سال، برگشته تا انتقام بگیرد. هر که می‌خواهد باشد، مهم این است که پیشنهاد تازه و فوق‌العاده‌ی شما با صدای ناخوشایند او خراب شده است و دیگر در ذهن شما نمی‌درخشد.

قفل کردن در اتاق کار از داخل و بلند کردن صدای رادیو بدترین واکنش در مقابل چنین اتفاقی اســـت. پناه بردن به چای و قهوه راه دیگری است. اما باید سعی کنید راه‌حل اساســـی و مؤثری بیابید. هیچ ایرادی ندارد گاهی کمی بدجنس شوید، ولی مادامی که این افکار شیطانی را در ذهن دارید، مراقب باشید با حالات چهره یا زبان آن‌ها را بروز ندهید و اطرافیانتان را نرنجانید. اگر شب به خانه بروید و دق دلی خود را سر همسر، دوستان یا سگتان خالی کنید، کاری از پیش نمی‌برید. درنهایت مجبورید عاقلانه و حرفه‌ای موضوع را با خود طرف مطرح کنید و مشکل را حل کنید.

اگر مجبورید، عصبانیت خود را بروز دهید، اما نه در محل کار

ممکن است تصور کنید اگر شکایت خود را نزد فرد دیگری ببرید، اوضاع بهتر می‌شود. (البته اگر بتوانید کسی را پیدا کنید که اساساً به شکایت‌ها و گلایه‌های شما گوش کند.)

هرگز نزد سایر همکاران یا کسانی که فرد مورد نظر را می‌شناسند، از او شکایت نکنید و بد نگویید. حتی اگر به مخاطب اعتماد کامل هم داشته باشید، ممکن است بخشی از حرف‌های شما با اهداف او تناقض پیدا کند و مشکل و درگیری بزرگ‌تری به وجود آید.



خودرو شما محل امنی برای تخلیه‌ی روانی است، اما حواستان باشد ماشین خاموش باشد. حق ندارید با عصبانیت و دیوانه‌وار رانندگی کنید. داخل ماشین بنشینید و هر آنچه را نمی‌توانستید در محل کار خود بگویید، بگویید تا تخلیه شوید. وقتی همه‌چیز را بیرون ریختید، احتمالاً احساس بهتری به شما دست خواهد داد و حالتان بهتر خواهد شد. آدم‌هایی را که در ماشین‌های مجاور به شما اشاره می‌کنند و به حالات عجیب شما می‌خندند، نادیده بگیرید و به هیچ‌کس جز خودتان اهمیت ندهید؛ شما از نظر روانی سالمید.

خودتان را به جای دیگران بگذارید

سعی کنید بفهمید جایگاه طرف مقابل کجاست و از کجا آمده است؟ آیا تازه به آن بخش آمده‌اید؟ به‌تازگی ارتقا یافته‌اید یا خیلی جوان‌تر یا مسن‌تر از او هستید؟ یا از سایر همکارانتان خیلی زیباتر و خوش‌قیافه‌ترید؟ این حقیقت را در نظر بگیرید که ممکن است برخی از مردم، اوایل کار، مرعوب ظاهر یا شخصیت شما شوند، بنابراین بهتر است تا زمانی که آن‌ها شما را بهتر بشناسند، حرفه‌ای و محترمانه برخورد کنید.

آیا کسی که با او درگیری پیدا کرده‌اید، سابقه‌ی کار طولانی دارد؟

اگر چنین است، قاعدتاً پس از تحمل سال‌ها رنج و جدال روزانه، از نظر روحی خسته و فرسوده شده است، پس باید ملاحظه‌اش را بکنید.

هرچند با در نظر گرفتن حال و روز وی مشکل شما حل نمی‌شود، می‌توانید با علاقه و توجه به صحبت‌هایش گوش دهید، اما نگذارید روی دیدگاه‌هایتان تأثیر بگذارد.

تمرین خوب گوش کردن

بیشتر ما زمان زیادی صرف صحبت کردن می‌کنیم، اما دقیقاً به آنچه دیگران می‌گویند، گوش نمی‌دهیم. در اینجا خواهیم گفت چطور شنونده‌ی خوبی باشید.

- ✓ **صحنه‌آرایی کنید**، یعنی عوامل مزاحم محیطی را حذف کنید. روی پیام‌گیر تلفنتان پیام بگذارید «مزاحم نشوید.» از کامپیوتر یا هر وسیله‌ی دیگری که شما را مشغول می‌کند، فاصله بگیرید و روبه‌روی کسی که با او صحبت

می‌کنید، بایستید. اگر دیگران عادت دارند سرزده وارد اتاقتان شوند، یا در را ببندید یا یک اتاق کنفرانس یا گوشه‌ی دنجی در کافه‌تریا بیابید تا هنگام گفتگو تمرکز کافی داشته باشید.

- ✓ **حالت نشســتن شما باید خنثی باشد** و منظور خاصی را منتقل نکند. روبه‌روی هم، روی دو صندلی پشت میز کنفرانس بنشینید، طوری که جای شما برتری خاصی نسبت به جای طرف مقابل نداشته باشد؛ اگر پشت میزتان بنشینید و طرف مقابل جلو میز بنشیند، قدرت عمل بیشتری خواهید داشت که شـایـد در این شرایط دلخواه شما نباشد، زیرا نمی‌خواهید قدرت‌نمایی کنید و طرف را در حالت تدافعی قرار دهید.
- ✓ **دیدگاه‌های شــخصی خود را فراموش کنید و بی‌طرف باشید.** هدف گوش دادن به صحبت‌های طرف و فهمیدن منظور اوســت، بدون در نظر گرفتن اینکه دیدگاه‌های او چقدر با دیدگاه‌های شما متفاوت است و یا چقدر شباهت و هم‌پوشانی دارد. طی گفتگو، غالباً به این دلیل از بسیاری از نکات در حرف‌های مخاطب غافل می‌شــویم که در همان لحظه، به جای گوش دادن به سخنان او، خود را برای جواب آماده می‌کنیم. (اگر می‌خواهید برای پاسختان پیشاپیش آمادگی داشته باشید، یادداشت بردارید. دلیل یادداشت برداشتنتان را هم حتماً به طرف بگویید تا تصور نکند به او بی‌توجهید. در غیر این صورت، احساس بیماری روانی در مقابل پزشک معالج به او دست می‌دهد که نشسته و دارید شرح حالش را می‌نویسید.)
- ✓ **طرف را به حرف زدن تشــویق کنید،** این کار را با تکان دادن ســر به نشانه‌ی تأیید انجام دهید یا بدون آنکه صحبتش را قطع کنید، در فواصل میان کلام‌ها، از او بخواهید ادامه دهد. صبر کنید تا مخاطبتان هرچه دلش خواست بگوید. باید منظور و غرض اصلی او را بفهمید، هرچند با آن موافق نباشید. این اصل اولیه‌ی گفتگو و مصالحه است.

واضح سؤال کنید

فرض کنید اجرای مجموعه‌ای از پیشنهادها در عمل شکست خورده باشد. از مخاطبتان بخواهید درباره‌ی دلایل شکســت پروژه بیشتر توضیح دهد. آیا شرایط در همه‌حال یکسان بود. آیا مدیر از نظر مالی از پروژه حمایت کرده بوده؟ آیا زمان برای اجرای پروژه و نیل به نتیجه کافی بوده؟ یا باید قبول کرد که نقشه با شکست مواجه شده اســت و باید از نو شــروع کرد؟ از سوی دیگر، باید مشکلات رفع‌شدنی را در اجرای مجدد برنامه شناسایی کنید.

نظرتان را با دیگران سازگار کنید

شایـد «تعدیل» عقیده و دیدگاه‌ها معنای مثبتی نداشـته باشـد. این عقیده هیچ توجیهی ندارد. که ممکن است علاقه‌ای به تعدیل ویژگی‌های اخلاقی خود نداشته باشید و در محیط کارتان نیز نیازی به آن احساس نکنید. اما باید هوشیار باشید و موقعیت‌هایی را که لازم اسـت تا در آن‌ها دسـت از عقیده‌ای بردارید تا در اِزای آن چیز دیگری به دسـت آورید، بشناسـید. اصطلاح دیگری که هم‌سنگ این عبارت است، این است: اجماع آرا.

به خاطر دیگران خود را با نظرهایشان سازگار نکنید

اگر همکار شـما پیشنهاد کرد سر یکی از تأمین‌کنندگان مواد اولیه‌ی شرکت کلاه بگذارید، به او بفهمانید که از این کار خوشتان نمی‌آید. اگر پافشاری کرد، مدیرتان را در جریـان قرار دهید. اگـر مدیرتان نیز با او موافق بود، او را دور بزنید و به مدیر مافوق او مراجعه کنید.



همیشه اول سعی کنید مشکلات‌تان را با همکاران خودتان حل کنید. پای مدیرتان را تنها زمانی به میان بکشید که واقعاً لازم باشد. این تجربه‌ی خوبی است که به شما در پیمودن نردبان ترقّی کمک می‌کند.

وسعت دیدگاه

داشتن دید باز و عمیق خیلی اهمیت دارد. کار بخش بزرگی از زندگی شماست، اما همه‌ی زندگی شما نیست. به خاطر داشته باشید که کسی که ذهن شما را آشفته کرده، فقط یک نفر است و با وجود جابه‌جایی‌های شغلی، برای همیشه با او همکار نخواهید بود.

به رفتار شخص اعتراض کنید، نه تشخیص او

هرگز نگویید: «شما فقط بلدید قیل‌وقال راه بیندازید و نمی‌فهمم شخصی مثل شما چطور توانسته مدیر شود.» به جای آن بگویید، «وقتی شما در جلسات مدام صحبت مرا قطع می‌کنید، این حس به من دست می‌دهد که انگار هیچ‌گاه نمی‌توانم حرفم را تمام کنم. به نظرم این ناراحتی من یکی از علل بروز برخورد و تنش میان من و شماسـت و اجازه نمی‌دهد تا رابطه‌ی خوبی با هم داشـته باشیم.» اگر باز هم او در جلسات صحبت شما را قطع کرد، به او تذکر بدهید. بعضی از مردم ــ به‌ویژه آن‌هایی

که در خانواده‌ای شلوغ و پرجمعیت بزرگ شده‌اند و همواره برای جلب کوچک‌ترین توجه از سوی دیگران جنگیده‌اند ــ ممکن است حتی نفهمند که وسط حرف دیگران پریده‌اند، بنابراین با تذکر مکرّر می‌توان تا حدّی مشکل را حل کرد.

مراقب زبانتان باشید

اگر عادت دارید مدام ناسزا و بد و بیراه بگویید، آن را ترک کنید. اگر هنگام عصبانیت فحش بدهید، دیگران را شوکه می‌کنید و مانع خواهید شد به آنچه می‌گویید، دقت کنند. ناسزا گفتن نشانه‌ی هوش شما نیست.

حل تعارض‌ها با رئیستان

حل مشکل بین شما و رئیستان به رعایت ادب از سوی هر دو طرف بسته است. او ممکن است شما را فردی جنجالی، کودن، تهدیدی برای خود و یا یک موجود کاملاً منفور ببیند. ممکن است او را بی‌کفایت، بی‌احساس یا خام و بی‌تجربه بدانید که هیچ چیز بر معلومات شما نخواهد افزود. به‌هر حال، او اثر مستقیم و انکار ناپذیری در آینده‌ی شغلی شما دارد، حتی اگر به نظر شما یک قدرت‌طلب دیوانه باشد.

چه باید کرد؟ به یاد داشته باشید: محترمانه رفتار کنید. دنبال نکات مثبتش بگردید؛ حداقل یک صفت خوب در او پیدا می‌شود و شاید هم بیشتر. سعی کنید منظورش را بفهمید و فشاری را که به‌عنوان مدیر تحمل می‌کند درک کنید. منحصراً به رفتارش با خودتان بیندیشید نه به خنده‌های عصبی و حرکات مهارنشده‌اش. اغلب اوقات نباید از یاد برد که بالاخره رئیس است و احتمالاً نمی‌توان او را تغییر داد.

اگر احساس کردید که در حقتان بی‌انصافی شده است، این موضوع را مستقیم و مؤدبانه به او بگویید. او هم در جایگاه یک مدیر باید انتقاد سازنده را بپذیرد. اگر توجهی به شما نکرد، راه‌های دیگر را ارزیابی کنید. یک راه این است که با شرایط موجود کنار بیایید. راه دیگر این است که دنبال کار بگردید. راه سوم صحبت کردن با واحد منابع انسانی درخصوص این مشکل است اگر قبلاً شکایات متعددی از او به آن واحد رسیده باشد، ممکن است شکایت شما باعث شود که بالاخره چاره‌ای بیندیشند. بالاخره، می‌توانید نزد مدیر مافوقش بروید و از او کمک بخواهید. اما این اقدامات ممکن است سبب افزایش خصومت شود. متأسفانه، راه حل دیگری نداریم که پیشنهاد کنیم. خودتان تصمیم بگیرید.

برخورد با تعارضات در مقام رئیس

مدیریت همیشـــه کار آســـانی نیســـت، به‌ویژه وقتی در محل کار بحث و درگیری پیش بیاید. به دلیل وجود همین مســـائل است که حقوق بالایی می‌گیرید. یکی از دلایل انتخاب شما به‌عنوان مدیر، این است که می‌توانید با دیگران کنار بیایید و در شـــرایط سخت، آرامش خود را حفظ کنید. بنابراین آماده باشید! صفاتی که شما را واجد ارتقای شـــغلی کرده است، هم‌اکنون در بوته‌ی آزمایش قرار می‌گیرند؛ که آیا می‌توانید دو متخصص باهوش آتشـــین‌مزاج تازه استخدام شده را طوری مهار کنید که یکدیگر را لت‌وپار نکنند. اگر روحیه‌ی پرتنش سابق را از آن‌ها گرفته‌اید و آن‌ها را از دعواهای مکرری که خیلی به آن‌ها علاقه داشتند، بازداشته‌اید، آیا مراقب هستید قربانی بعدی آن‌ها نشوید؟



مدیری در یک شرکت بزرگ با دو کارمند سروکار داشت که مدام با هم دست به یقه می‌شدند و با صدای بلند در جلسات با هم بحث می‌کردند، شایعه‌پردازی می‌کردند و حتی یکدیگر را به‌شدت تهدید می‌کردند. مدیر که از این رفتارها خسته شده بود به آن‌ها تذکر داد، اما مؤثر واقع نشد. در نهایت، در یکی از جلسات اختیار خود را از دســـت داد و آن دو را احمق خواند و گفت باید به همان زباله‌دانی بروند که از آنجا بیـــرون آمده‌اند. یکی از آن‌ها فوراً به واحد منابع انســـانی زنگ زد و ماجرا به توبیخ مدیر ختم شد. نگذارید این اتفاق برای شما بیفتد!

اشتباه این مدیر چه بود؟ او یکی از قواعد اصلی روابط با کارمندان را زیر پا گذاشت. هرگز یک کارمند را نباید مسخره کرد، و هرگز هم نباید او را در جمع ادب کرد.

کشف مشکلات کوچک، قبل از آنکه بزرگ شوند

اگر کارمند جدیدی پشت میزش با صدای بلند فایل صوتی گوش می‌کند، صبر نکنید تا کارمند دیگری لب به شکایت بگشاید. به جای آن بگویید، «مطمئن نیستم کتابچه‌ی مقررات اداری را مطالعه کرده باشید، به‌هرحال پیشنهاد می‌کنم از هدفون استفاده کنید.» با این کار هم شما مشکل را به‌سادگی و بی‌جاروجنجال حل کرده‌اید و هم او همچنان می‌تواند در حین کار به فایل صوتی گوش بدهد. خوش به حالتان!

به‌عنوان سرپرست یا مدیر، با مشکلات کوچک مؤدبانه برخورد کنید تا مجبور نشوید وقتی همین مشکلات کوچک، پیچیده و بزرگ شدند، با خشونت و تندی سرکوبشان کنید و واکنش‌های تندتر نشان دهید.

آزمون سیستم یک به یک

اگر کارمندی مشکل‌ساز شد، با او به‌تنهایی صحبت کنید. سعی کنید بدون آنکه طرف را متهم کنید، ریشه‌ی مشکل را پیدا کنید. برای مثال، به جای اینکه بگویید: «همه اینجا می‌دانند که تو و سالی نمی‌توانید با هم کنار بیایید و این مجادلات مستمر به کارایی شرکت لطمه خواهد زد،» بگویید: «به نظر می‌رسد که مسئله‌ای بین شما و سالی وجود دارد. این‌طور نیست؟» اگر تأیید کرد، از او بخواهید که توضیح دهد که ماجرا از چه قرار است. اگر اصرار کرد که مسئله‌ای وجود ندارد، با سالی صحبت کنید.

با هر دو نفرشان صحبت کنید

باید از طرفین دعوا توضیح بخواهید نه آنکه متهمشان کنید. اگر حرف همدیگر را قطع می‌کنند، بگویید: «سالی، قول می‌دهم که به همه‌ی حرف‌های شما گوش بدهم، منتهی الآن نوبت فیل است.» حتماً برای شنیدن حرف‌های هر دو نفر وقت کافی اختصاص دهید. اگر یکی یا هر دو خواستند با شما تنها صحبت کنند، به آن‌ها فرصت بدهید. شاید نمی‌خواهید وقت‌تان را صرف مسائلی از این دست کنید ــ امابه‌هرحال مدیریت مشکلاتی هم دارد.

کنارگذاشتن علایق شخصی

ممکن است فیل را به‌خاطر شوخ‌طبعی‌اش بیشتر دوست داشته باشید. اما باید علایق شخصی‌تان را کنار بگذارید و فقط رفتاری را در نظر بگیرید که در این وضعیت خاص از او سر زده است. اگر فیل مقصر است، شمای مدیر باید به آن‌چنان بلوغی رسیده باشید که اشتباهش را به او گوشزد کنید، حتی اگر در دوستی شما تأثیر بگذارد.

تکیه‌ی منصفانه روی همکاری گروهی و مشترک آن‌ها

بگذارید هر دو بدانند که شما به هوش، ویژگی‌های اخلاقی و قدرت عملشان ایمان دارید. از آن‌ها بخواهید یکی دو زمینه‌ی کاری مشترک برای همکاری با یکدیگر پیشنهاد کنند و از آن‌ها بخواهید که رفتارشان را تغییر دهند.

بگذارید بدانند که شما جدی هستید

به آن‌ها بفهمانید ادامه‌ی وضعیت موجود، به همین شکل، امکان‌پذیر نیست. بگویید مراقـب آن‌ها خواهید بود و اگر رفتارهـای ناهنجار خود را اصلاح نکنند، با برخورد شما روبه‌رو خواهند شد.

از کمک خواستن نهراسید

مدیرتان در حل مشکل به شما نیاز دارد، اما شما هم می‌توانید از او کمک بخواهید. بعـد از فروکش کردن بحران ــ یا قبل از وقـوع آن می‌توانید با مدیرتان درباره‌ی نحوه‌ی برخورد با این مسـائل و موقعیت‌ها صحبت کنید. اگر شـرکت‌تان مقررات رسمی برای برخورد با این موارد ندارد، از تجربیات مفید دیگران و نمونه‌های موفق مدیریتی استفاده کنید. کتاب و اینترنت هم منابع خوبی برای دریافت اطلاعات مورد نیاز محسوب می‌شوند.



در محیط‌های کاری، به‌ندرت شـاهد درگیری فیزیکی هستیم، اما به‌هرحال موارد این‌چنینی هم سابقه داشته‌اند. اگر مهار اوضاع از دست‌تان خارج شد، فوراً به واحد منابع انسانی یا انتظامات زنگ بزنید. (اگر اوضاع به‌سرعت رو به وخامت می‌رود، اول به انتظامات زنگ بزنید.) هر کاری می‌خواهید بکنید، فقط مستقیماً وارد گود نشوید.

در نهایت، اگر با هم کنار نیامدند و مشکل ادامه یافت، متأسفانه مجبورید تصمیمات دشواری بگیرید، یعنی بنا به موقعیت، یکی یا هر دو را اخراج کنید. یک مدیر می‌داند چه وقت به‌رغم کوشش‌هایش در خواباندن غائله باید تبر را فرود آورد.

برخورد با تعارض‌ها در مقام شاهد

چه مدیر باشید چه نه، خود را وارد بحثی که به شما مربوط نمی‌شود، نکنید. بسیاری از مردم می‌توانند میانجی یا حکم باشند ــ خیلی‌ها هم نمی‌توانند! ــ بر این وسوسه که باید به همه «کمک کنید»، غلبه کنید. در غیر این صورت! حداقل یکی از طرفین دعوا برای مداخله‌ی بیجایتان به شما معترض خواهد شد و دیگران هم شما را «بیکار» و «نخود هر آش» خواهند خواند. افرادی که سـعی می‌کنند دائماً در محل کار به حل‌وفصل مشـکلات دیگران بپردازند، غالباً شخصیت‌هایی هستند که دعوا آن‌ها را قلقلک می‌دهد و به بدگویی و شایعه‌سازی علاقه دارند. اگر محتاط نباشید، شما را هم از همین قماش می‌پندارند.



ماریا، برنامه‌نویس کامپیوتر، همواره عادت داشت به دوستانش در محیط کار، در زمینه‌ی اصلاح روابطشان، توصیه‌هایی کند. در حقیقت، خیلی از دوستانش برای راهنمایی به او مراجعه می‌کردند. ماریا مدیر نبود، ولی می‌دانست می‌تواند مدیر خوبی شود. هر گاه دو نفر را می‌دید که با هم درگیری دارند، به کمکشان می‌شتافت. او با ونکت و بیل جداگانه صحبت کرد تا دیدگاه‌های هریک را دریابد و بتواند نقش میانجی و حَکم را به‌خوبی ایفا کند. متأسفانه نیت خوب وی به‌ضررش تمام شد. هم بیل و هم ونکت تصور کردند او دارد جانب طرف دیگر را می‌گیرد و دیگر با او صحبت نکردند. مدیرش متوجه این مسئله شد و از ماریا خواست تا سرش به کار خودش باشد و مداخله نکند. ماریا فقط قصد کمک داشت. همان پاییز، او به دانشگاه بازگشت تا ادامه‌ی تحصیل دهد و اکنون در رشته‌ی مدیریت حل تعارضات کاری فارغ‌التحصیل شده است. اکنون او در رشته‌ای که دوست داشت لیسانس گرفته است و می‌تواند به مردم در حل اختلافاتشان کمک کند.

اگر همکارانتان برای مشاوره به شما مراجعه کردند، در امورشان مداخله نکنید. ممکن است بازگو کردن تجربیات‌تان مفید باشد، مثلاً، «پارسال که من با یکی از همکارانم مشکل پیدا کردم، صادقانه با او صحبت کردم و واقعاً مؤثر بود. او واقعاً نمی‌دانست که مرا رنجانده است. من هم فهمیدم که چطور باعث ناراحتی وی شده بودم.» اما هرگز مستقیماً وارد دعوای دیگران نشوید و مثلاً نگویید: «شنیده‌ام که کار کردن با رونی مثل کابوس است. برای شما متأسفم.» این فقط وضع را بدتر می‌کند. به جای به دوش کشیدن بار مشکلات مردم، سعی کنید به مشکلات خود بپردازید و برای آن‌ها راه‌حل بیابید!

فصل ۱۲

حفظ متانت و وقار هنگام فشار روانی: کنار آمدن با تنش

در این فصل

- حفظ خونسردی تحت هر شرایطی
- خودکاوی
- تطبیق دیدگاه‌های شخصی با شرایط تنش‌زا

اکثر مردم در زندگی حرفه‌ای خود گاهی عنان و اختیار خود را از کف می‌دهند. بعضی چنان عصبانیت خود را در سکوت فرو می‌خورند که از گوشتان دود بیرون می‌زند. بعضی دیگر عصبانیت خود را با قیل‌وقال فراوان نشان می‌دهند و در این میانه عده‌ی اندکی هیچ‌گاه اختیار اعصاب خود را از دست نمی‌دهند. آن‌ها صبر می‌کنند تا در اتاق کارشان با طرف روبه‌رو شوند و جزء معدود افرادی هستند که همواره برخود مسلطند.

اگر شـــما از این دسته هستید، نیازی به خواندن این فصل ندارید. (حتی می‌توانید به‌جای خواندن این فصل، به ما بگویید رمز موفقیت شـــما چیســـت!) اگر هم از این دسته نیستید، پس شبیه اکثریت مردم هستید. مطالبی که در این فصل ارائه می‌شود، مسلماً به دردتان خواهد خورد.

پیشنهاد نمی‌کنیم که چنان از کار و شغل خود فاصله بگیرید که هرگز عصبانی نشوید، یا اینکه بیش از اندازه خوش‌گذران و بی‌خیال باشید؛ از آن‌ها که هرچه پیش آمد، خوش آمد. چند روش را برای تسلط بر اعصابتان آموزش می‌دهیم. اگر به آن‌ها عمل کنید، به‌خودتان کمک کرده‌اید و می‌توانید به‌هنگام عصبانیت آرامش خود را حفظ کنید.

تا ده بشمارید

رفتار خوب حرفه‌ای مستلزم آن است که شما به‌هنگام عمل، علایق و سلایق دیگران را در نظـــر بگیریـــد و از دید آن‌ها هم به قضایا بنگرید، البته نه به این معنی که فکر

و احساس خود را نادیده بگیرید. وقتی واحد حمل و نقل کار حمل سفارش شما را برای مشتری یک هفته به تعویق انداخته هیچ‌کس نمی‌تواند جلوتان را بگیرد که فکر نکنید که فقط به دلیل قدرت‌نمایی بوده است. اگر کسی که تصور می‌کردید بهترین دوست شماست از پشت به شما خنجر می‌زند، هیچ‌کس نمی‌تواند مانع شود که احساس نکنید به شما خیانت شده است.

این افکار، در حقیقت، پاسخ به موقعیت‌های خاصی هستند که گاهی در زندگی رخ می‌دهند و اجتناب‌ناپذیرند. اما دو راه برای جلوگیری از وقوع مجدد آن‌ها وجود دارد.

- ✓ نخست، قبل از اینکه حرفی به‌دیگران بزنید، یا فکری را عملی کنید، آن را بررسی کنید و به اصطلاح مزه‌مزه کنید.
- ✓ دوم اینکه دیدگاه‌های متفاوتی در پیش بگیرید تا به‌شما کمک کنند تا تصورات خشمگینانه‌تان را پراکنده کنید.

البته گفتنش ساده است. تازه روش دوم به این معناست که باید عادات و واکنش‌های خود را در مقابل رفتار دیگران تغییر دهید. این تلاش بسیاری نیاز دارد. روش اول آسان‌تر است، بنابراین بگذارید به آن بپردازیم.

قبل از پاسخگویی، حرف خود را مزه‌مزه کنید

رئیستان شما را مسبب به هم خوردن معامله با آژانس مسکن هنگ‌کنگ می‌داند. انگار مهم نیست که او کارت ویزیت نماینده‌ی آن شرکت را حتی نگاه هم نکرد. و به او توهین کرد؛ مهم نیست که یک بار ساعت سه‌ی صبح به او زنگ زد تا درخصوص کار با وی صحبت کند؛ مهم نیست که وقتی او به وعده‌های خود عمل نکرد ناچار شدید او را آرام کنید. هیچ‌کدام از این‌ها مهم نیست. به‌هرحال، او شما را در به هم خوردن آن معامله سرزنش می‌کند و تمام کاسه‌کوزه‌ها را سر شما می‌شکند.

گاهی زندگی بر وفق مراد نیست. واقعاً از خشم دیوانه شده‌اید. می‌خواهید مستقیماً به اتاق رئیس بروید و بلوا به‌پا کنید. می‌خواهید به او بگویید در این مورد دقیقاً چه فکر می‌کنید. اگر هیچ‌کدام از این‌ها جواب نداد و عصبانیت‌تان فروکش نکرد، با او گلاویز هم می‌شوید!

اما نمی‌شود. نمی‌توانید چنین کنید، زیرا او رئیس شماست. اگر او را خفه کنید، به زندان خواهید افتاد. صرف نظر از مسئله‌ی گذرایی که پیش آمده، کارتان را دوست

دارید و نمی‌خواهید آن را از دست بدهید. نمی‌توانید چنین کنید، چون ذهن خانواده و کودکانتان آشفته خواهد شد، و آخرش اینکه نمی‌توانید چنین کنید، چون هم برای شخصیت خود و هم برای شخصیت دیگران ارزش و احترام قائلید.

راهش احترام به‌خود و به‌دیگران است. احترام به‌خود، زیرا نمی‌خواهید شبیهٔ رئیس خود باشید. احترام به دیگران، زیرا حتی اگر رئیستان همه کاره باشد، فقط او نیست که در آن شرکت کار می‌کند. مشکل شما هیچ ربطی به دیگران ندارد و مجبور نیستند این آشوب و بلوا را تحمل کنند.



پل وقتی در یک موقعیت تنش‌زا قرار گرفت، پاسخ بسیار وحشتناکی داد. هنگامی که کار بالا گرفت، بر اثر تنش و فشار روانی از نظر روحی فلج شد. نمی‌توانست اولویت‌ها را تعیین کند. در نظر وی همه‌چیز از اهمیت یکسان برخوردار بود، در نتیجه خودش را متقاعد کرد که قادر نیست حتی برای ضروری‌ترین امور، زمان‌بندی کند، پس همه‌چیز را رها کرد. بدتر از آن، نمی‌دانست چطور باید فشار روانی و تنش را بدون داد زدن سر دیگران، به‌ویژه همکارانش، کنترل کند. در نتیجه، دیگران که از رفتار او می‌ترسیدند، کارهایشان را دوباره طوری برنامه‌ریزی کردند تا برخوردهای خشم‌آلود پل را به‌حداقل برسانند و کمترین ارتباط ممکن را با او داشته باشند. رئیس او را پیش روانپزشک فرستاد تا به وی کمک کند بر مشکل خویش فائق آید.

پس، اگر با شما طوری بدرفتاری شود که زیر فشار کاری خردکننده‌ای قرار بگیرید و ندانید یک روز دیگر دوام خواهید آورد یا نه، چه می‌کنید؟



به خود و اطرافیانتان احترام بگذارید، حتی اگر تحت فشار وحشتناک ... بله، به‌ویژه حتی اگر تحت فشار وحشتناکی باشید!

خوب، حالا در عمل چه باید کرد؟

احترام به خود یعنی اینکه بهترین رفتار و گفتار را نشان دهید. شخصیت والایتان شما را وا می‌دارد که دربارهٔ همه‌چیز با دقت فکر کنید و در موقعیت‌های پرتنش واکنش‌های معقول و درست از خود نشان دهید. این بُعد برتر شخصیت شماست، و تلاش برای اینکه همیشه این بعد را بروز دهید، تمرین احترام به خویشتن است.

احترام به دیگران به این معنی است که جوری صحبت و عمل کنید که بهترین خصوصیات شخصیتی دیگران را بیرون بکشید. قدرت تفکر، حسن نیت و عدالت‌طلبی و احساس قدرتشان را برانگیزانید تا تحت فشارهای عصبی بتوانند بر خود مسلط شوند.

دیگران قادر نیستند همیشه نیاز شما را بفهمند، زیرا به افکار، احساسات و نیازهای خودشـــان مشغولند. خیلی از چیزهایی که شما را می‌آزارد، آنان را نیز آزار می‌دهد و خیلی چیزها که شما را خوشحال می‌کند، آن‌ها را هم خوشحال می‌کند. بنابراین هرچه را که برای خود می‌پســـندید، برای دیگران هم بپسندید. به خاطر سپردن و رعایت همیشگی این اصول، همان احترام به‌دیگران است.

اگر مدیر هستید، تمرین احترام گذاشتن به زیردستانتان بسیار ضروری و مهم است. به‌عنـــوان مدیر، فرصت‌ها و امکانات زیادی در اختیار دارید تا از دیگران بهره‌کشـــی کنیـــد. برای مثال این در دایره‌ی قدرت شماســـت که عملکرد کارکنانتان را محک بزنید. مراقب باشـــید رفتار شـــما طوری نباشد که گویی دق دلی خود را بر سر آنان خالی می‌کنید و به‌آنان بی‌احترامی نکنید.

هنوز بین آنچه در ذهنتان می‌گذرد و آنچه منطقتان حکم می‌کند، فاصله وجود دارد. اما چطور می‌توانید جلو خود را بگیرید و هنگامی که بر سر شما بی‌وقفه داد و بیداد می‌کنند، ساکت بمانید، هرچند اصل احترام به دیگران را در لفظ خوب بدانید؟

راه‌های زیادی برای تسکین اعصاب و کنترل ضربان قلب، در یک موقعیت ناخوشایند پرتنش، وجود دارد. برخی از آن‌ها به این شرح است:

- ✓ به‌سمت دیگری نگاه کنید و تا ده بشمرید. این عمل را آن‌قدر تکرار کنید تا آرام شوید.
- ✓ به بهانه‌ی نوشیدن یک لیوان آب خنک از معرکه خارج شوید.
- ✓ تصور کنید اکنون در جایی که دوست دارید مشغول انجام دادن کار مورد علاقه‌تان هستید.
- ✓ اگر شـــکنجه‌گرتان به‌شـــما اجازه‌ی مرخصی نمی‌دهد، او را در حالی تصور کنید که لباس دلقکی پوشیده یا در سوپ رشته‌فرنگی غرق شده است. (این تکنیک را به‌هر صورتی که دوست دارید اجرا کنید.)
- ✓ به خودتان یادآوری کنید که چند ساعت دیگر در خانه خواهید بود.
- ✓ به پشت میزتان بازگردید، چند دقیقه‌ای ساکت بنشینید و سپس پاسخ را در ذهن آماده سازید.
- ✓ به اتاق کار خود بازگردید و بیست و پنج بار بنشینید و بلند شوید.
- ✓ بـــه خودتان قول بدهید که در اولین فرصت ماوقع را یادداشـــت و بایگانی خواهید کرد.

بازبینی نگرش خود

اکنون به قسمت سخت ماجرا رسیده‌اید، باید سعی کنید در باورها، امیدها و انتظارات خود بازنگری کنید تا در شرایط خاص و پرتنش، مانع واکنش‌ها و پاسخ‌های شدید عاطفی شوید.

سخت است، زیرا عمری بر حسب عادت، در این شرایط چنین عمل کرده‌اید، حتی اگر به ضرر شما یا اطرافیانتان تمام شده باشد. در برخی از موقعیت‌ها یک واکنش ضعیف در برابر عامل تنش‌زا برای رفع فشار روانی کافی است. مشکل این است که وجدانتان، از رفتار بدتان در عذاب است یا کبودی پیشانی‌تان، از آن موقع که سرتان را به دیوار کوبیدند، بهبود نیافته و اذیت‌تان می‌کند.

بسیاری از مردم در شرایط پرتنش، واکنش‌های بدی نشان می‌دهند. فشار روحی ممکن است اکثر مردم را به ناپسندترین پاسخ‌ها و عکس‌العمل‌ها وا دارد، اما با فراگیری روش‌های لازم و تمرین آن‌ها، می‌توانید نحوه‌ی پاسخگویی خود را مهار کنید. به‌جای عکس‌العمل خود، به اتفاق بدی که افتاده فکر کنید. بخش‌های مخرب یا آزاردهنده‌ی آن را شناسایی کنید و طوری عکس‌العمل خود را اصلاح کنید که پارامترهای ناخوشایند آن حذف شوند.

هر روز به خود یادآوری کنید

سخن مارکوس‌آئورلیوس را تکرار کنید که در فصل ۱۰ نیز به آن اشاره شد: «آدم‌هایی که امروز احاطه‌ام کرده‌اند، مرا می‌آزارند، ولی من نمی‌رنجم.» البته، فقط مردم موجب بروز تنش نمی‌شوند، بنابراین، شاید باید ورد آئورلیوس را اندکی تغییر داد:



امروز، آدم‌های اطرافتان آزارتان می‌دهند و در موقعیت‌هایی قرار می‌گیرید که تنش‌زا هستند. بدون اینکه اول به آن فکر کنید که آیا می‌خواهید آن را ابراز کنید یا نه، و اگر بله، چگونه خشم، آزردگی و تنش خود را ابراز نخواهید کرد.

هر روز برای رویارویی با این تنش‌ها با خود بگویید، «خوب، من از قبل آمادگی‌اش را داشتم و منتظر این واقعه بودم. اکنون، برای حل مشکل، چه کار می‌توانم بکنم؟» و به این ترتیب غافلگیر نمی‌شوید.

بازبینی واکنش در موقعیت‌های پر تنش

داشتن آمادگی قبلی، تنها وسیله‌ی برخورد مناسب با موقعیت‌های پرتنش نیست، جز این، به دو چیز دیگر هم نیاز دارید که عبارتند از:

- ✓ **تمرین.** صبح و ظهر برای مقابله با فشـــار و ناراحتی تمرین کنید، یا اینکه همه را یک جا جمع کنید تا به خانه برســـید و پس از پایان ساعت کاری، در فاصله‌ی محل کار و منزل به باشگاه ورزشی بروید.
- ✓ **تمرکز روی راه‌حل‌ها.** به خودتان بگویید واکنش‌های شما در یک حالت غیرطبیعی طبعاً طبیعی نخواهد بود، باید به خود مشکل و راه‌حل آن فکر کنید نه به نقش آن در ایجاد تنش.

چاره‌اندیشـــی در برابر مشـــکلات نیاز به تمرین و ممارست زیاد دارد. همیشه موفق نخواهید شد. اشکالی ندارد. همین‌که حداقل به یافتن راه‌حل فکر می‌کنید، شما را یک سر و گردن بالاتر از دیگران قرار می‌دهد، زیرا همین چاره‌جویی نیز امری مشکل است و زمان می‌برد. ادامه دهید. به‌تدریج به نتیجه‌ی دلخواه خواهید رسید.

هنگامی که با موفقیت توانستید بر عادات ناپسند خود فائق آیید، زمان آن فرا می‌رسد که به رفتار جدیدی عادت کنید که ســـازنده باشـــد. در اینجا نیز، باید حواستان به رعایت ادب و احترام باشد. نباید پی این باشید که چه کسی را باید بابت چه چیزی ملامت کرد، بلکه مشکل را حل کنید.

شش گام برای کاهش تنش

۱ـ واکنشتان را در هنگام تنش تحلیل کنید و جنبه‌های آزاردهنده و محرکش را بیابید.

۲ـ هر روز منتظر وقوع تنش و ناراحتی باشید.

۳ـ وقتی در چنین شرایطی قرار می‌گیرید، فوراً به خود بگویید واکنشی عصبی و مخرب بروز نخواهید داد.

۴ـ آرامش خود را برای فکر کردن به دست بیاورید.

۵ـ درباره‌ی چیزی که در جواب می‌خواهید بدهید، یا کاری که می‌خواهید بکنید، اول فکر کنید.

۶ـ در پاسخ به فشار روانی، رفتاری ملایم و سازنده در پیش بگیرید.

اکنون وقت آن رسیده که این برنامه‌ی شش مرحله‌ای را به اجرا بگذارید. این کار نیاز به زمان، هشیاری و ممارســـت فراوان دارد تا به شکل عادت درآید. خوشبختانه انسان‌ها خلاق و انعطاف‌پذیرند. شما نیز همین‌طوریـــد و با متانت و وقار بر ناراحتی و تنش چیره خواهید شد!

فصل ۱۳

از وجدان خود پیروی کنید: تنگناهای اخلاقی در محل کار

در این فصل

- گزارش درست مخارج
- درک اهمیت وفاداری، رازداری و حفاظت از اموال و اسرار شرکت
- ترکیب زندگی شخصی و زندگی حرفه‌ای
- «نه» گفتن و حفظ موقعیت شغلی

هیچ‌کس در محل کار از تنگناهای اخلاقی در امان نیست. اگر شرکت‌تان خوب سازماندهی شده باشد و سیاست‌هایش مشخص و شفاف باشد، تنگناهای اخلاقی در آنجا به حداقل می‌رسند. اما همان‌گونه که از کارتان لذت می‌برید و این احساس با شغلتان درآمیخته و حذف‌ناشدنی است، جنبه‌های منفی، از قبیل همین تنگناهای اخلاقی هم، حذف‌ناشدنی است. تنگناهای اخلاقی بخشی از زندگی شما هستند، پس، بخشی از زندگی حرفه‌ای شما نیز به شمار می‌آیند و تفکیک‌ناپذیرند.

پاره‌ای از تنگناهای اخلاقی فقط منحصر به محیط‌های کاری هستند، بعضی هرگز در زندگی حرفه‌ای و محیط کار شما پیش نخواهند آمد و برخی دیگر، هم در محیط‌های کاری و هم در محیط‌های اجتماعی و غیرکاری پیش می‌آیند. شاید تصمیم بگیرید برای پرداخت مالیات حساب‌سازی کنید. این به خودتان مربوط است، ولی اگر از شما بخواهند روی یک تصادف به‌نفع شرکتتان سرپوش بگذارید، به شغل شما مربوط می‌شود.

برخی تنگناهای اخلاقی جزئی و ساده، و برخی دیگر پیچیده و مهمند. اگر در مغازه‌ی دوربین‌فروشی کار می‌کنید و یک حلقه فیلم بدزدید، تخلف کوچکی است، هرچند ممکن است با عکس‌العمل کارفرما هم روبه‌رو شوید. اما اگر بفهمید که یک دوربین فیلم‌برداری پنج‌هزاردلاری دزدیده‌اید، نه تنها اخراج می‌شوید، که تحت پیگرد قانونی هم قرار می‌گیرید. اگر مچ کارمند دیگری را در حال دزدیدن یک دوربین

فیلم‌برداری پنج‌هزاردلاری بگیرید، این خود مخمصه‌ی دیگری برایتان ایجاد خواهد کرد و ناخواسته شما را درگیر می‌کند.

اخلاقیات موضوع پیچیده‌ای اســت. هرکس از آن برداشت خود را دارد که درنهایت به تقابل برداشت‌های گوناگون می‌انجامد. هیچ فصلی در هیچ کتابی قادر نیست که به تمامی جوانب و نکات ریز اخلاقی که در سراسـر دنیا وجود دارد، بپردازد. اما در این فصل درباره‌ی رایج‌ترین مسائل اخلاقی در محیط کار رهنمودهایی ارائه می‌کنیم که امیدواریم مفید واقع شود.

در این فصل، برخی از مســائل اخلاقی را مطرح می‌کنیم که به نقش شما به‌عنوان کارمند شــرکت مربوط می‌شود، مثل دســتورالعمل‌هایی برای نحوه‌ی خرج کردن سـرمایه‌ی شرکت و حفظ اطلاعات داخلی شرکت. برخی از مشکل‌سازترین مسائل اخلاقی را که ناشــی از تقابل و تداخل زندگی حرفه‌ای و شــخصی اســت، بررسی خواهیم کرد. درنهایت به این موضوع می‌رسیم که برخی از مشکلات اخلاقی از آنجا ناشی می‌شوند که کسی از شما تقاضای انجام کار نادرستی دارد و شما را در محظور اخلاقی قرار می‌دهد.

آماده‌سازی گزارش مخارج و پرداخت هزینه‌ی تفریحات و سرگرمی‌ها از بودجه‌ی شرکت

پرواضح اســت که شما درمقابل کاری که در شرکت انجام می‌دهید حقوق دریافت می‌کنید. هنگامی که در محل کار هستید، وقت‌تان باید صرف انجام وظایفتان شود، به بیان دیگر، وقت کاری شما مختصِ انجام امور محوله‌ی شرکت است و بس. نباید به کارهای شــخصی خود بپردازید، یا اینکه ساعت‌ها در اینترنت پرسه بزنید و مثلاً مطالب جدید و جالبی درباره‌ی تاهیتی (Tahiti) جستجو کنید.

هنگامــی کــه کارهای شــرکت را انجام می‌دهیــد و به‌عنوان کارمنــد پول خرج می‌کنیــد، ممکن اســت از شــرکت بخواهید پولی را که از جیــب پرداخته‌اید، به شــما پرداخت کند، اماوقتی که مشــغول انجام کارهای شرکت نیستید و در مقام کارمنــد از خود مایه نمی‌گذارید، نباید از شــرکت انتظــار پرداخت حقوق و مزایا داشته باشید.

ممکن است شرکت شما را به مأموریت بفرستد. طی سفرهای کاری نیز مانند ساعاتی که در محل کار حضور دارید، باید بر شغل خود متمرکز شوید و فقط به دنبال امور

محوله بروید. البته ضمن انجام کارها در مأموریت خارج از شهر، هزینه‌هایی خواهید داشت که طبیعی است آن‌ها را از شرکت مطالبه کنید.

به‌عنوان مدیر، بر عهده‌ی شماســت که در رابطه با هزینه‌ها، سیاست درستی اتخاذ کنید. اگر سیاست شرکت شما این است که برای خرید سوغاتی در مأموریت پولی پرداخت نشود، قبل از رفتن به مأموریت، آن را به کارمندان خود گوشزد کنید. اگر در این میانه استثناهایی وجود دارند، مدیر باید از آن‌ها مطلع باشد. برای مثال، فرض کنید یکی از نمایندگان فروش شرکت شما در مأموریتش به نیویورک برای شرکت در جلسه‌ای، در آپارتمان دوستش اقامت می‌کند و به مدت ۵ شبانه‌روز، شبی ۲۸۰ دلار برای شرکت صرفه‌جویی می‌کند. آیا اگر برای رفتن به خانه‌ی آن دوست بیست دلار برای خرید هدیه هزینه کند، می‌تواند آن را از شرکت مطالبه کند؟ کرایه تاکسی از خانه‌ی دوســتش تا محل اجلاس و برعکس چطور؟ یا کرایه‌ی تاکســی وقتی که دنبال یک مشتری می‌رود؟ اگر بخواهد در این مسافرت یک بار تئاتر برود، هزینه‌ی بلیت بر عهده‌ی کیست؟ همه را قبل از سفر مشخص کنید.



این نکات را به خاطر بسپارید:

- ✓ هنگامی که برگه‌ی گزارش هزینه را پر کردید، حتماً رسید تمامی هزینه‌ها را ضمیمه کنید.
- ✓ رسیدها را داخل پاکت بگذارید و پاکت را با گیره به سند گزارش هزینه‌ها وصل کنید.
- ✓ قبل از مسافرت، مشخص کنید که از نظر شرکت چه هزینه‌هایی قابل قبول است و چه هزینه‌هایی نیست.

اگر ضمن سفر میزبان یک مهمانی شام کاری شدید، می‌توانید هزینه‌های آن را هم در فهرست هزینه‌ها درج کنید.



نماینده‌ی فروش یک شــرکت بزرگ دارویی، در یک کنوانســیون حرفه‌ای در لاس وگاس شرکت کرد. ضمن اقامتش در آنجا، چند نفر از مشتریان را به صرف شام در رستوران یکی از کازینوها دعوت کرد. همه چیز سر شام خوب و مرتب بود. یکی از مهمانان که مرد بود، پیشنهاد کرد به یک کلوپ بروند و نماینده هم پذیرفت، چون نمی‌خواســت درخواست او را رد کند. بقیه مخالف بودند و آنجا را ترک کردند. این کلوپ رفتن برای نماینده‌ی شرکت۲۵۰ دلاری آب خورد. در پایان سفر، او گزارش هزینه‌ها را به شــرکت ارائه کرد، اما شرکت که این هزینه را مغایر با سیاست‌هایش می‌دانست، هرگز آن ۲۵۰ دلار را به نماینده‌اش پس نداد.

این مورد حاصل یک قضاوت ضعیف است ــ نماینده‌ی فروش که از قبل با سیاست‌های کلی شرکت آشنا بود، می‌بایست راه دیگری در پیش می‌گرفت. در بعضی موارد هم کارمندان گزارش‌های نادرستی از هزینه‌های انجام‌شده ارائه می‌کنند. این تخلفات گاه حتی منجر به اخراج فرد از شـــرکت می‌شـــود. جای شگفتی است که در بعضی شرکت‌ها کارمندان به این کار تشویق می‌شوند. این وظیفه‌ی مدیر است که قوانین و سیاست‌های کلان شرکت را، به‌صورت شفاف به کارکنان گوشزد کند.

توصیه‌ی ساده‌ای داریم، گزارش‌سازی نکنید. اگر برای یک مأموریت اداری ماشینی اجاره کردید و پس از اتمام مأموریت برای رفتن به کنار دریا سه روز دیگر هم ماشین را نگه داشتید، حق ندارید کرایه‌ی آن سه روز را از شرکت مطالبه کنید. اگر از یکی از فروشگاه‌های فرودگاه هدیه‌ای برای دخترتان خریدید، باز هم حق ندارید پول آن را از شرکت بگیرید. حسابداران باهوش شرکت شما قبلاً از این موارد زیاد دیده‌اند و احتمال کمی دارد که در باز پس گرفتن این پول موفق شوید. اما مطلب چیز دیگری است. نباید گزارش‌سازی کنید، زیرا این عمل ناعادلانه و به‌دور از انصاف است. حتی اگر شرکت هم همیشه با شما رفتار غیرمنصفانه‌ای داشت، باز هم نباید وجدان خود را زیر پا بگذارید و شرافت اخلاقی خود را خدشه‌دار کنید.

درک مفاهیمی چون وفاداری، رازداری و امنیت

مشـــخصاً برای کسی کار می‌کنید و از او حقوقی می‌گیرید. در چنین رابطه‌ای باید وفادار بمانید، چون در جریان اسرار و اطلاعاتی قرار خواهید گرفت که برملا کردن آن‌هـــا به شـــرکت یا افرادی لطمه خواهـــد زد. ولی اگر به نام وفـــاداری حرفه‌ای از شما خواستند کار نادرستی انجام دهید، چه باید بکنید؟ به‌عبارت دیگر، خط قرمز رازداری کجاست؟

وفاداری

هنگامی به دوستان، اعضای خانواده، همکاران یا رؤسایتان وفادارید که آنان را به خیر و صلاح راهنمایی کنید از چیزهایی که ممکن است به ضررشان باشد برحذر دارید و در مقابل حملات از آن‌ها دفاع کنید. باید به یک چیز، یک مفهوم یا مجموعه‌ای از اعتقادات معنوی و مذهبی معتقد و وفادار باشید. اگر ماشینتان خراب شد و شما، به‌جای فروش، آن را تعمیر کردید، یعنی به ماشین خود وفادارید. اگر از کشور خود نزد دیگران تعریف کنید و از آن دفاع کنید، یعنی به کشور خود وفادارید. به همین ترتیب می‌توانید به یک دین یا مذهب نیز معتقد و وفادار باشید.

در دنیای کار و تجارت ارزش‌هایی چون وفاداری ارزشمندند. بسیاری از مدیران این را بالاترین ارزشی می‌دانند که باید در وجود یک کارمند جستجو کرد. جای شگفتی نیست که وفاداری این‌قدر ارزش دارد؛ وجود کارمندانی که به پیشرفت و کسب منافع بیشتر شرکتشان در عرصه‌ی رقابت می‌اندیشند و از آن دفاع می‌کنند، برای تضمین موفقیت یک شرکت ضروری است.

هنگامی که ارزش‌های شرکت با ارزش‌های فردی شما هم‌پوشانی داشته باشد، وفادار ماندن به شرکت آسان است. مشکل هنگامی ایجاد می‌شود که یکی از همکاران یا رؤسا از شما بخواهد کار خطایی انجام دهید که مغایر با وفاداری شماست. این تقاضاهای نابه‌جا و غلط ممکن است به شکل‌های مختلف و پوشیده و پنهانی مطرح شوند و هرگز هم علنی نشوند. اما پیام روشنی دارند: باید با یک کار خلاف، وفاداری خود را به همکارتان، رئیستان یا به مفهوم وسیع‌تر، به شرکت‌تان، اثبات کنید.

سیندی، مدیر ارشد امور مالی شرکت بین‌المللی وینگ‌دینگ، زیاد به مأموریت‌های خارج شهر می‌رفت و طبعاً گاهی اوقات از خستگی جوش می‌آورد. ولی به ندرت، به‌صورت رسمی و قانونی، مرخصی یک روزه می‌گرفت تا استراحت و تجدید قوا کند و غیبت غیرموجه می‌کرد. تام، که مدتی طولانی معاون او بود، روزهایی که سیندی مرخصی می‌گرفت، هوای او را داشت و سرمایه‌گذاران و ملاقات‌کنندگان را به روز بعد حواله می‌کرد. یک روز سیندی به تام گفت به ساحل پبل می‌رود، اما از او خواست به رئیس بگوید که در دنور جلسه دارد. تام نیز موافقت کرد و به رئیس چنین گفت. متأسفانه، رئیس که از محوطه‌ی زمین گلف با تام تلفنی صحبت می‌کرد، همان لحظه به‌طور اتفاقی سیندی را دیده بود. نتیجه اینکه هم تام و هم سیندی اخراج شدند.

وفاداری تا این حد؟ عاقل باشید! افرادی که در مقام‌های کلیدی و بالای سازمان‌ها کار می‌کنند، نباید زیردستانشان را به دروغگویی وادارند. اگر مدیرید و در زمان کار اداری به کار دیگری مشغولید، فقط به دستیار یا معاونتان بگویید که در حال حاضر در دسترس نیستید. سعی نکنید از وفاداری دیگران به خودتان، یا به شرکت، به‌نفع خود سوءاستفاده کنید.

به همان نسبت هم، زیردستان نباید به‌خاطر رؤسایشان دروغ بگویند. وفاداری یک چیز است، دروغ گفتن چیز دیگر. اگر رئیس از شما بخواهد که به‌خاطر او دروغ بگویید، مؤدبانه از او بخواهید درخواستش را پس بگیرد. برای مثال، تام می‌توانست بپرسد: «یعنی شما از من می‌خواهید به مدیر شرکت بگویم الان در دنور مشغول رسیدگی به امور مالی هستید، درحالی‌که در ساحل پبل مشغول تفریح هستید؟»

اگر رئیســـتان از خواســـته‌اش کوتاه نیامد، از او سؤالات تندتر و صریح‌تری بپرسید، ســـؤالاتی مثل: «شـــما از من می‌خواهید دروغ بگویم؟» اگر رئیستان متوجه تلویح ظریف این سؤال نشد و باز هم درخواستش را تکرار کرد، مؤدبانه به او بگویید به‌رغم اینکه برای او احترام زیادی قائل هستید و از کار کردن با او لذت می‌برید، اما حاضر نیستید به‌خاطر او دروغ بگویید.

برای بدترین‌ها آماده باشـــید. برخی از رؤســـا ممکن است از این عدم تمکین راحت بگذرند و برخی هم نه. اگر راحت با قضیه کنار آمدند، درواقع بستر مساعدی فراهم آورده‌اید تا رئیس، بیش از پیش، برایتان احترام قائل شـــود. ولی اگر کینه‌جو باشد، ممکن است واکنش‌های تلافی‌جویانه‌ی بعدی او، از عدم تأیید گرفته تا تبعیض‌های شغلی، گریبان شما را بگیرد.

رازداری

ممکن اســـت در جریان اسراری قرار بگیرید که اگر افشا شوند به همکاران، رؤسا یا شرکت‌تان لطمه وارد شود. خیلی از شرکت‌ها در هنگام استخدام نیروی کار از آن‌ها می‌خواهند تعهد کتبی رازداری و حفظ اسرار شرکت را امضا کنند. برخی دیگر شفاهاً این را به کارمندان خاطرنشان می‌کنند. در هر صورت، رازداری را جدی بگیرید.

عمومـــاً، دو نوع اطلاعات محرمانه وجود دارد: اولـــی اطلاعات مربوط به دارایی‌های شرکت و دومی اطلاعات مربوط به افراد است.

هنگامی که پیشنهاد رئیستان را رد می‌کنید

هنگامی که رئیســـتان شما را به دلیل اینکه حاضر نیســـتید کار خلافی انجام دهید، مؤاخذه می‌کند، به کار بســـتن نـــکات زیـــر بـــه شـــما کمـــک خواهد کرد:

- ✓ از تمام مواردی که رئیستان از شما می‌خواهد کار خلافی انجام دهید و پاســـخی که شما به او می‌دهید، گزارش تهیـــه کنید. تمامی این گزارش‌ها و سوابق را در خانه نگه‌دارید. آن‌ها را در محل کار نگذارید، شاید یکی آن‌ها را بدزدد.
- ✓ اگر شرکت شما دستورالعملی مبنی بر چگونگی برخورد با رفتارهای خلاف و غیراخلاقی در محیط کاری دارد، آن را مطالعه و مطابق آن عمل کنید.
- ✓ اگر در شـــرکت شـــما واحـــد منابع انســـانی وجـــود دارد، مســـئولانش را در جریـــان امر قرار دهید.
- ✓ در جستجوی یک کار جدید باشید.

اطلاعات درون‌سازمانی

هر شغل و حرفه‌ای اطلاعات محرمانه‌ی خاص خود را دارد. این اطلاعات عمدتاً مربوط به پست‌های سازمانی، گزارش‌های مربوط به کم‌کاری‌ها یا خاتمه‌ی خدمت، گزارش عملکرد، اطلاعات مربوط به مدارک ثبت‌شده و قراردادها، اطلاعات مربوط به فروش و میزان درآمد، اطلاعات مربوط به توسعه‌ی فراورده‌ها و تولیدات جدید و... است، این فهرست همچنان ادامه دارد. شمای کارمند چه کاری برای حفظ این اسرار می‌توانید بکنید؟

رئیستان بهترین کسی است که می‌تواند با پاسخ به سؤالات زیر، درباره‌ی اسرار درون شرکت به شما آگاهی دهد:

- ✓ کدام مدارک محرمانه تلقی می‌شوند؟ آیا مدارک و اسرار محرمانه‌ی این سازمان طبقه‌بندی شده‌اند؟ اگر چنین است، چگونه؟
- ✓ آیا شما و رئیستان تنها افرادی هستید که به این مدارک دسترسی دارید؟ اگر نه، جز شما چه کسانی به این مدارک دسترسی دارند؟
- ✓ آیا شما اختیار دارید نامه‌هایی را باز کنید که روی آن‌ها مُهر «شخصی» یا «محرمانه» زده شده است؟ اگر ندارید، به‌جز کسی که نام او روی پاکت نوشته شده و نامه مال اوست، چه کس دیگری حق باز کردن این بسته‌ها یا مرسولات را دارد؟
- ✓ آیا باید برای دستیابی به مدارک محرمانه از رئیس خود کسب تکلیف کنید یا اینکه خود قدرت عمل دارید؟ اگر ندارید، در چه شرایطی می‌توانید مستقیماً وارد عمل شوید و تصمیم‌گیری کنید؟ وقتی رئیستان حضور ندارد، چه باید بکنید؟
- ✓ آیا کسی اجازه دارد تا از دفتر رئیس چیزی بردارد؟ اگر بله، چه کسی؟ اگر نه، چطور باید در صورت بروز چنین موردی، برخورد کنید؟

این بحث رک و بی‌پرده با رئیستان به او نشان خواهد داد که شما به حفظ اسرار کاری اهمیت می‌دهید.

اگر به اطلاعات محرمانه‌ی شرکت دسترسی دارید، نباید آن‌ها را فاش کنید. باید بدانید چطور با اسرار محرمانه زندگی کنید. در شرکت‌های دیگر و خارج از محیط شرکت مراقب گفتار خود باشید و نیز بدانید که دیگران همواره تلاش می‌کنند از شما اطلاعات بگیرند. این وظایف را سبک و سرسری نگیرید! ادامه‌ی کار شما به انجام صحیح این وظایف بستگی دارد.



این دستورالعمل ممکن است به شما کمک کند:

- ✓ افرادی را که در مورد مسائل محرمانه اجازه‌ی صحبت کردن با آنان دارید، بشناسید و فقط با آنان درخصوص این مسائل صحبت کنید.
- ✓ در تمام موقعیت‌ها رازدار باشید و تمرین خودداری کنید.
- ✓ هنگامی که در مکانی عمومی هستید، با صدای آرام و آهسته صحبت کنید تا دیگران صحبت‌های شما را نشوند.
- ✓ هنگامی که درباره‌ی مسئله‌ای محرمانه از شما سؤال می‌شود، بگویید چون این موضوع سرّی است، نمی‌توانید راجع به آن حرف بزنید. اگر طرف اصرار کرد، مؤدبانه به او بگویید که این موضوع به وی مربوط نمی‌شود. اگر باز هم کارگر نیفتاد، با یک نگاه تند او را از رو ببرید.
- ✓ نگذارید دیگران اطلاعاتی را که روی صفحه‌ی مانیتور یا لپ‌تاپ شماست، بخوانند. مدارک محرمانه را به پشت و داخل کشو یا کمد قفل‌دار نگهداری کنید.
- ✓ حتی اگر وسوسه شدید، همسر یا کسانی را که با آن‌ها زندگی می‌کنید در جریان همه‌ی جزئیات نگذارید.

اطلاعات شخصی

نوع دیگری از اطلاعات محرمانه که ممکن است در اختیار شما قرار گیرد، اطلاعات شخصی افراد است که اگر فاش شوند موجب خجلت و آبروریزی خواهند شد. همه می‌دانند که کارمندان واحد امور اداری گاهی از مسائلی باخبر می‌شوند که ربطی به آن‌ها ندارد؛ مثلاً درباره‌ی رئیس تجسس می‌کنند و اطلاعات به دست می‌آورند، یا گاه رؤسا از بعضی از کارمندان درخصوص همکار یا همکارانشان سؤالاتی می‌پرسند که واقعاً به آن‌ها مربوط نیست.

این مسائل دست و پایتان را می‌بندند و شما را تحت فشار روانی قرار می‌دهند. اگر مثلاً روزی رئیس خود را جایی ببینید که نباید ببینید، این مسئله تا ابد در روابط شما تأثیر خواهد گذاشت. اگر او را با کسی غیر از همسرش ببینید که بدتر! نه تنها این مسئله موجب شرمساری هر دو طرف می‌شود، بلکه ممکن است شما را در این محظور اخلاقی قرار دهد که اگر از شما درباره‌ی این مسئله سؤال شد، دروغ بگویید.

از طرف دیگر، اگر در رستورانی نشسته باشید و گفتگوهای سر میز کناری را درباره‌ی بیماری روانی کسی، که اخیراً به‌طور اتفاقی با او آشنا شده‌اید بشنوید، رابطه‌ی شما

با او، به دلیل بی‌عقلی و بی‌ملاحظگی روانکاو حاضر، از این پس خواه‌ناخواه تغییر خواهد کرد.

این اشتباه‌ها اجتناب‌ناپذیرند، امامسئولیت آن‌ها فقط به عهده‌ی کسانی است که آن‌ها را مرتکب شده‌اند.

هر گاه کسی چیزی بگوید یا کاری کند که هیچ‌ربطی به شما ندارد، ناخواسته در یک موقعیت دوگانه‌ای قرار می‌گیرید؛ حفظ این راز یا برملا کردن آن، هر دو ناخوشایند و بد است.

برای فرار از این مشکل، اولین قدم این است که وقتی کسی از چیزی می‌گوید که نمی‌خواهید درباره‌ی آن بدانید، صحبت او را قطع کنید و نگذارید ادامه دهد. باید اولاً میان یک گفتگوی دوستانه و یک گفتگوی خطرناک که پشت آن چیزی جز سوءنیت وجود ندارد، فرق قائل شوید. ثانیاً، از خود بپرسید کسی که درباره‌اش صحبت می‌کنید، واقعاً به عمد این کار خجالت‌آور را انجام داده است؟ این ملاحظات، خیلی وقت‌ها، موجب جلوگیری از یک برخورد ناخوشایند و احساس خجالت و شرمندگی دو طرف می‌شود.

بدیهی است گاهی اقدامات پیشگیرانه حاصلی ندارند. باز هم ممکن است یکی از همکارانتان شما را در جریان مسئله‌ای محرمانه قرار دهد، یا اینکه ناگهان چیزی را ببینید که نبایست می‌دیدید، یا چیزی بشنوید که نبایست می‌شنیدید. در این موارد، گیر می‌افتید. هیچ تقصیری متوجه شما نیست، چیزی را درباره‌ی کسی می‌دانید که نبایست می‌دانستید. بهترین پیشنهاد این است: طوری رفتار کنید که انگار از هیچ چیز خبر ندارید، این همیشه ساده و آسان نیست و شما هم همیشه موفق نخواهید شد. اما حداقل باعث می‌شود که در مسئله‌ای که به شما مربوط نمی‌شود، دخالت نکنید.



راهنمایی‌های بیشتری وجود دارد که در این زمینه به شما کمک می‌کند:

- ✓ با خود فکر کنید: آیا اگر حین انجام کاری کسی از من فیلم بگیرد و فیلم را به دیگران دهد، مشکلی پیش نخواهد آمد؟ اگر «پیش می‌آید»، این‌کار را نکنید.
- ✓ اگر کسی اطلاعاتی درباره‌ی مشتریان یا بیمارانتان به شما داد، حتی‌المقدور آن را به کسی نگویید. اگر ادامه یافت، موضوع را با سرپرست یا رئیسش در میان بگذارید. این مسئولیت سرپرست یا رئیسش است که مشکل را حل کند، نه شما.

حفاظت

اگر همه‌ی مطالب را در خصوص وفاداری و رازداری مطالعه کرده‌اید، پس اکثر مواردی را که برای جلوگیری از درز اطلاعات محرمانه مورد نیاز است، می‌دانید. تنها چند مورد کوچک باقی مانده است که با هم مرور می‌کنیم.

دزدی از محل کار ــ چه از محصولات چه از وسایل اداری درست نیست.

مورد مهم دیگر، حفظ و نگهداری مدارک، کاغذی یا ثبت‌شده در وسایل الکترونیکی است. خوشبختانه، در این مورد دستورالعمل وجود دارد که می‌توانید از آن بهره بگیرید.

- ✓ مدارک محرمانه را در غیاب خود روی میز رها نکنید. حداقل آن‌ها را قبل از ترک اتاق کار، به پشت بگذارید. بهتر آن است که آن‌ها را در یک کشوی قفل‌دار بگذارید.
- ✓ اگر لازم است که در یک جلسه مدارک محرمانه همراه ببرید، تا وقتی نیاز ندارید، آن‌ها را داخل پوشه بگذارید و رویشان را بپوشانید. پس از استفاده، آن‌ها را داخل سامسونت یا کیفتان بگذارید.
- ✓ هنگامی که مدارک محرمانه را با خود به‌جایی می‌برید، آن‌ها را داخل پاکت یا پوشه بگذارید. اگر محل مورد نظر خارج از شرکت است، آن‌ها را داخل یک سامسونت قفل‌دار بگذارید.
- ✓ وقتی می‌خواهید مدارک محرمانه را پست کنید، آن‌ها را داخل پاکتی بگذارید که روی آن نوشته باشد «محرمانه» و بعد آن پاکت مُهر و موم‌دار را داخل پاکت دیگری بگذارید و روی آن هم مُهر «محرمانه» بزنید. به این ترتیب، دیگر هیچ‌کس نمی‌تواند بگوید نامه محرمانه نبوده است.
- ✓ هرگز مدارک محرمانه را دور نیندازید. آن‌ها را ریزریز کنید.

کارکنان واحد خدمات کامپیوتری شرکت‌تان می‌توانند از فایل‌های محرمانه‌ی شما حفاظت و مراقبت کنند. رمزهای گوناگون، کلمات عبور و روش‌های پاک‌سازی می‌توانند به‌شما در این زمینه کمک کنند. مدام آن‌ها را در جهت اهداف‌تان به کار بگیرید.

در صورتی که به حفاظت الکترونیکی صددرصد اطمینان ندارید، می‌توانید از ابزارهای حفاظتی بیشتری بهره بگیرید. از مدیرتان راهنمایی بخواهید، زیرا درنهایت حفظ اطلاعات جزو وظایف و مسئولیت‌های اوست. با مسئول فناوری اطلاعات شرکت‌تان

صحبت کنید و سپس از بقیه‌ی کارمندان هم بخواهید تا دستورالعمل‌های او را به کار ببندند. در اینجا چند راه وجود دارد که کمک می‌کند تا در حین کار با کامپیوتر، از درز کردن اطلاعات جلوگیری کنید:

- ✓ کاغذهای چاپ شده را هرچه زودتر از دستگاه‌های چاپگر مشترک بردارید.
- ✓ فلاپی دیسک‌ها و CDهای حاوی اطلاعات را در یک کشوی قفل‌دار نگهداری کنید.
- ✓ شب‌ها کامپیوتر خود را خاموش کنید.
- ✓ فلاپی دیسک‌ها را اشتراکی استفاده نکنید.
- ✓ تا زمانی که از امنیت سیستم کامپیوتری خود اطمینان حاصل نکرده‌اید، از ارسال فایل‌های محرمانه از طریق ایمیل پرهیز کنید.

تداخل امور شخصی با کار

در بسیاری از موارد، ساعت‌های کاری روزانه کمتر از قبل شده است. زمان‌های کاری شناور، روزهای تعطیل، سیستم‌های کار در منزل و تسهیلاتی که ابزار الکترونیکی فراهم کرده‌اند، باعث شده‌اند که برنامه‌ی ۹ صبح تا ۵ بعدازظهر در بسیاری از شرکت‌ها از بین برود. حتی در شرکت‌هایی با ساختار خشک، انعطاف‌پذیری نسبت به قبل بیشتر شده است.

البته انعطاف‌پذیری بیش از حد موهبت تلقی می‌شود. اما متغیر بودن ساعات کار روزانه باعث بروز مشکلات جدیدی در محیط کاری شده و حتی در پاره‌ای اوقات ــ وضع را بدتر از قبل کرده است.

اگر خودتان مدیر هستید، سعی کنید، تا حد ممکن، شرایط کاری را برای کارمندان خود آسان کنید و تسهیلاتی در اختیار آن‌ها بگذارید. به آن‌ها اجازه بدهید که به خشک‌شویی یا آرایشگاه بروند. اگر یکی از همکاران دچار مشکل شد و نتوانست به‌دلایلی کودکش را به مهدکودک برساند و مجبور شد او را به محل کار بیاورد، او را بپذیرید. مسلماً لطف شما در حق آن کارمند، با وفاداری و کار بیشتر وی پاسخ داده خواهد شد.

برای کارمندان، اخیراً مرز میان.زمان کاری و اوقات فراغت محو شده است و میل به رسیدگی به امور شخصی ضمن ساعات کاری، در بعضی موارد، افزایش یافته

است. اگر شـــما اخلاق حرفه‌ای داشته باشید، این تداخل نباید از نظر زمان‌بندی و برنامه‌ریزی برای شما مشکلی ایجاد کند. اگر نتوانید امور شخصی را از کار جدا کنید و اجازه دهید زندگی خصوصی شـــما وارد زندگی حرفه‌ای‌تان شود، درنهایت دچار موقعیت بدی خواهید شد!

پرداختن به امور شخصی در ساعات اداری

خیلی از کارفرمایان مشـــکلات کارکنان را درک و حتی آنان را تشویق می‌کنند که در ساعات کاری، اگر کار شخصی کوچکی هم دارند، انجام دهند. تکرار می‌کنیم، اگر مدیر هستید، وظیفه‌ی شماست که سیاست‌های شرکت را برای کارکنانتان شفاف کنید و توضیح دهید. در بعضی شـــرکت‌ها سیســـتم خدمات مستخدم الکترونیکی وجود دارد که بعضی از کارها را برای کارکنان رو به راه می‌کند، مثلاً با خشک‌شویی هماهنگ می‌کند که لباس‌ها در محل کار تحویل داده شـــوند. این‌گونه سیســـتم‌ها برای کارکنان موهبت است.

مشـــکلات مربوط به کودکان مقوله‌ای اســـت که حل آن مســـتلزم وجود مدیرانی مهربان و همدل و همکارانی فهیم و دلســـوز اســـت. اگر همکارتان هر چهارشنبه زودتر از معمول محل کار را ترک می‌کند تا پســـرش را به کلاس ویولن ببرد، به این معنی نیســـت که امتیاز خاصی نسبت به شما دارد؛ چه بسا شنبه‌ها، که شما مشغول استراحت و تفریح هستید، او برای جبران آن ساعات به سر کار می‌آید. این تغییرات ســـاعات کار در بعضی از روزها و جبران آن در روزهای دیگر از مصادیق اقتصاد جدید است.

تلفن‌های شخصی

سوءاســـتفاده از تلفن‌های محل کار موضوع شـــکایت مکرر مدیران است. دو دقیقه صحبت کردن با دخترتان درباره‌ی حیوان خانگی‌اش اشـــکالی ندارد، اما نیم ساعت حرف زدن با بهترین دوست‌تان درخصوص نتایج آخرین دور بازی گلفتان، درحالی‌که کلی کار فوری روی میزتان به شما چشمک می‌زند، کار درستی نیست. سعی کنید مکالمات را مختصر کنید، به‌ویژه اگر اتاق کارتان کوچک است. از داد و بیداد کردن با همسرتان پشت تلفن خودداری کنید.

ایمیل‌ها

اعتبـــاری کـــه در محـــل کار برای اســـتفاده از اینترنت به‌شـــما می‌دهنـــد، برای ایمیل‌هـــای کاری اســـت. اگر قصد دارید چـــت کنید، از کامپیوتـــر دیگری (مثلاً

کامپیوتر منزلتان) استفاده کنید. از فرستادن ایمیل‌های تند قومیتی یا انتقادی (یا عاشقانه) پرهیز کنید. در فصل مربوط به اینترنت، به این مسائل بیشتر پرداخته‌ایم.



صندوق پست الکترونیکی شما جزوِ مایملک شرکت است و شاید کنترل شود. اگر رئیستان ایمیل‌های سؤال‌برانگیز بیابد، زمینه برای تأدیب یا اخراج شما فراهم می‌شود.

بازی‌های کامپیوتری

برخی از مردم به بازی‌های کامپیوتری معتادند، برخی از شاغلان بالغ و عاقل هم جزو آن‌ها هستند و بنابراین، دامنه‌ی این علاقه به محیط کار نیز کشیده می‌شود. مراقب باشید. زیرا اگر متوجه شوید تمام دو ساعتی که مشغول بازی بوده‌اید، با چشم الکترونیکی ضبط شده و امروز عصر گزارش آن به اطلاع مدیر خواهد رسید، حتماً خیلی ناراحت خواهید شد. CD های بازی را از داخل کامپیوتر درآورید و آن‌ها را در جایی بگذارید که باید باشند؛ در منزل.

پرسه در اینترنت

خوب، همگی می‌دانیم که الان می‌خواهیم درباره‌ی چه موضوعی صحبت کنیم. این‌طور نیست؟ کارفرمایان در ده سال اخیر ساعت‌های مفید کاری بسیاری را به دلیل پرسه زدن کارمندانشان در سایت‌های گوناگون از دست داده‌اند. اگر قصد دارید به رشته‌کوه‌های نپال صعود کنید، بی‌شک ممکن است سایت آماده‌سازی مقدمات سفر ماجراجویانه به هیمالیا برای شما شگفت‌آور و جالب باشد. اما صبر کنید تا به کامپیوتر دیگری غیر از کامپیوتر محل کار برسید و آن‌گاه این سایت را ببینید، مثلاً با کامپیوتری که در منزل دارید. حتی اگر در اینترنت دنبال فنجان قهوه‌ی مناسب بگردید، این کار ساعت‌ها به‌طول خواهد انجامید. باور کنید ما امتحان کرده‌ایم!

در محل کار، جستجو در اینترنت باید منحصر به زمانی باشد که به‌عنوان وقت ناهار یا تحت هر نام دیگری به امور شخصی کارمندان اختصاص دارد. اینجا هم مثل هر جای دیگر این مسئولیت مدیران است که انتظارات شرکت را به کارکنان تفهیم کنند. اگر کارمندتان دوست دارد در وقت ناهار سایت مورد علاقه‌اش را در اینترنت ببیند، اشکالی ندارد. اما وقتی ساعت استراحت تمام شد، کار باید شروع شود.

جداسازی فضای شخصی و فضای کاری

یکی از پیامدهای انعطاف‌پذیری بیش از حد در ساعات کار روزانه این است که حد فاصل میان فضای شخصی و فضای کاری محوتر و کمرنگ‌تر از قبل شده است. هیچ شکی دراین‌باره وجود ندارد که بی‌توجهی به تشریفات رسمی اداری در دنیای امروز، مشکلات متعددی ایجاد کرده است.

زندگی شخصی‌تان را برای خود نگاه دارید

رسیدگی بیش از اندازه به امور شخصی و خصوصی در ساعات کار ایده‌ی ناپسندی است. در عین حال مراقب باشید که همکارانتان را بی‌حساب وارد زندگی شخصی خود نکنید.

هیچ فرمول و قانون مصوبی وجود ندارد که شما براساس آن بدانید رئیس و همکارانتان چقدر باید از زندگی شخصی شما باخبر باشند. تا جایی اسرار شخصی خود را فاش کنید که احساس راحتی و آرامش کنید. اما به یاد داشته باشید که زندگی‌های شخصی شما ممکن است برای برخی از مردم جالب نباشد. خیلی از مردم مایل نیستند بدانند که شما چقدر از همسر سابقتان متنفرید.

احتیاط



- ✓ همه در محل کار شما مایل نیستند که همه‌چیز را درباره‌ی زندگی شخصی شما بدانند.
- ✓ چیزی که امروز می‌گویید، ممکن است فردا علیه شما استفاده شود.

قبل از اینکه درباره‌ی زندگی خصوصی خود صحبت کنید، اول کمی تأمل کنید و همکارانتان را ارزیابی کنید. آیا همکاران شما هم متقابلاً جزئیات زندگی‌شان را با شما در میان می‌گذارند؟ اگر نه، پس شما هم نباید آنان را در اسرار خود شریک کنید. آیا رئیستان آدمی است که از چنین اطلاعاتی درباره‌ی دیگران بهره‌برداری می‌کند و اگر کسی راز شما را نزد وی فاش کند، با شما هم همین کار را می‌کند؟ این‌ها علایمی هستند که به‌شما هشدار می‌دهند حرفی نزنید که فردا به ضررتان تمام شود. آیا واقعاً می‌خواهید همکارانتان هم مانند خانواده و دوستان صمیمی‌تان، از تمام اسرار زندگی شما و آنچه الان وسوسه‌ی گفتنش را دارید، باخبر شوند؟ درست است که غلبه بر وسوسه‌ی درددل کردن مشکل است، اما باید با احتیاط گام برداشت. هنگامی که رازی را با همکارتان در میان می‌گذارید و این راز پیش رئیس فاش می‌شود، ممکن است روی ارزیابی رئیس از عملکرد شما هم تأثیرگذار باشد. اگر به همکارتان حرفی بزنید که نظرش نسبت به شما عوض شود و چپ‌چپ نگاهتان کند، معلوم می‌شود



که در حساب و کتابتان اشتباه کرده‌اید و حرف نسنجیده‌ای بر زبان آورده‌اید.

تا زمانی که شناخت درستی از همکاران و سرپرستان خود به دست نیاورده‌اید، اسرار خود را پیش خود نگه دارید.

به یاد داشته باشید که مردم گاهی اوقات بر خلاف آنچه می‌گویند، عمل می‌کنند. ماجرای زیر نشان می‌دهد که چگونه ممکن است یک موضوع خصوصی دستمایه‌ی سوءاستفاده شود.



مدیر عامل یک شرکت تحقیقات پزشکی ادعا کرد که می‌خواهد محیط شرکتش مثل محیط خانواده باشد. کارمندانش را ترغیب می‌کرد که هرچه دل تنگشان می‌خواهد، بدون ترس، بگویند. خانم دکتری او را محرم دانست و به او گفت که به‌رغم مخالفت‌های وی، دستیار سابق آزمایشگاه شایعه کرده است که رفتار او با دیگران نامناسب است. خانم دکتر انتظار داشت مدیر با او همدلی کند و یا حداقل به آن شخص تذکر دهد، درحالی‌که مدیر در مقابل چشمان شگفت‌زده‌ی وی، گزارشی مبنی بر مقصر بودن خانم، در پرونده‌اش گذاشت. خانم دکتر که می‌خواست در مقابل این اتهام از خود دفاع کند، مجبور شد با جزئیات آن شایعه را تکرار کند تا مدیر گزارش را از پرونده‌اش بیرون بکشد. او دیگر هرگز پیش مدیرش درد دل نکرد.

به خاطر داشته باشید که اگر شیوه‌ی زندگی شما به نوعی در عملکرد کاری‌تان تأثیر منفی بگذارد، زندگی شخصی شما نیز ممکن است به رئیس یا کارفرمایتان مربوط شود. اگر درباره‌ی اینکه چگونه درحالی‌که یونیفورم اداره را به تن داشتید در ملأ عام تخلفی مرتکب شده‌اید، بلندبلند داستان‌سرایی کنید، ممکن است به اتاق رئیس خوانده شوید و او خطابه‌ی بلندی درخصوص اخلاق و اینکه چطور باید همیشه نماینده‌ی شایسته و برحق شرکت خود در خارج از محیط کاری باشید، ایراد کند.

در اینجا نکاتی را بازگو می‌کنیم که بهتر است پیش همکاران و رؤسا پوشیده بمانند. وضع سلامتی خانواده‌ی شما به هیچ‌کس در محل کار مربوط نیست. اگر شما به یکی از همکارانتان بگویید که مردان خانواده‌ی شما سابقه‌ی سرطان پروستات دارند، ممکن است واحد نیروی انسانی شما را احضار کند و هنگام پر کردن فرم پرسش‌نامه‌ی بیمه، دراین‌باره از شما سؤال کند. اگر کسی به رئیستان بگوید که شما گفته‌اید بیل گیتس عموی شماست و در پی آن شما را فرا بخواند و به شما بگوید که برای میکروسافت ایده‌ی خوبی دارد، نباید شگفت‌زده شوید. صددرصد از شما درخواست می‌کند که برایش از بیل گیتس وقت ملاقات بگیرید.

زندگی کاری خود را از زندگی خصوصی‌تان جدا کنید

همان‌طور که دور نگه داشتن بخشی از زندگی خصوصی‌تان از محیط کار عاقلانه است، دور نگه داشتن بخشی از زندگی کاری‌تان از خانه نیز عاقلانه است.

نیازی نیست که تمام سیاست‌های کاری شرکت را با همسرتان در میان بگذارید تا او بفهمد که شما چقدر تحت فشار روانی و تنش هستید و در چه شرایطی کار می‌کنید. اگر چیزی که می‌خواهید به همسر یا دوستانتان بگویید باعث افشای اسرار محرمانه‌ی مشتری یا سیاست‌های شرکت‌تان می‌شود، به آن‌ها نگویید.

رازداری پیش دوستان یا همسر بسیار سخت است. روان‌شناسان، پزشکان و وکلا به‌طور کلی با این مشکل دست به گریبانند. دوست یا همسر همدل و فهیم مشکلات کاری و حرفه‌ای شما را درک می‌کند و در کار شما تجسس و کنجکاوی نخواهد کرد.


احتیاط

در بعضی از حرفه‌ها، عدم دقت در حفظ اسرار مشتریان حتی زمینه‌ساز اخراج و از دست دادن کار می‌شود.


اشتباه

اگر کسی را تحت فشار بگذارید تا اسرار شخصی مربوط به کسی را، که به اقتضای حرفه‌اش در اختیارش قرار گرفته، نزد شما فاش کند و حرمت رازداری حرفه‌ای را زیر پا بگذارد، ممکن است رابطه‌تان با او قطع شود.

حفظ فاصله میان مسائل شخصی و مسائل حرفه‌ای

نه تنها چیزهایی در زندگی شخصی شما وجود دارد که لزومی ندارد همکارانتان از آن چیزی بدانند، بلکه چیزهایی هم هستند که هیچ‌کس در محیط کار حق ندارد آن‌ها را بداند. برای مثال، ابراز دیدگاه‌های سیاسی در بسیاری از موقعیت‌های کاری، امری نامربوط و زائد است. همچنین، عقاید مذهبی، قومی و نژادی، شیوه‌ی زندگی خانوادگی، تفکر شما درباره‌ی مسائل جنسی و سرگرمی‌هایتان از همین دسته‌اند. پس با حفظ شعایر اخلاقی، همواره سعی کنید که مشکلات را از محیط کاری خود دور کنید و درباره‌ی این مسائل بحث نکنید. طرح مسائل خصوصی و عقاید شخصی نباید به‌گونه‌ای باشد که نظرتان را به دیگران تحمیل کنید و در مقابل هم نباید با بحث در این موارد زمینه‌ای را مهیا کنید که دیگران ــ همکاران یا رؤسایتان ــ نظرشان را به شما تحمیل کنند یا براساس آن تصمیم‌گیری و اقدام کنند.

بدیهی است، که کارفرمایان بد از مسائل شخصی شما به‌نفع خود سوءاستفاده می‌کنند و این ممکن است کار شما را تحت‌الشعاع قرار دهد. هرچند که بسیاری از شرکت‌ها نسبت به ده سال گذشته بسیار پیشرفته‌تر شده‌اند، اما افرادی که هنجارشکنی می‌کنند

و با استانداردهای روز جامعه تطابق ندارند، بهتر است مراقب حرف‌هایشان باشند و مسائل خصوصی زندگی خود را در محیط کار مطرح نکنند. در محیط‌های کاری پیشرفت فرهنگی بطئی ـ صورت گرفته است، اما اگر رئیس و همکاران روشن‌فکر و آزاداندیشی ندارید، بهتر است از طرح جزئیات زندگی شخصی خود، که ممکن است برای برخی از همکارانتان عجیب و غریب بنماید، پرهیز کنید.

برای مثال، کسی را می‌شناسیم که به جمع‌آوری کلکسیونی از سمبل‌های توتمی مربوط به زایش و باروری از سراسر جهان علاقه دارد. او در یک شرکت بین‌المللی کار می‌کند که همه‌ی همکارانش فکر بسته‌ای دارند. او خیلی زود دریافت که برخی چقدر تصورات و تخیّلات شهوانی و غیراخلاقی دارند! و کلکسیونش به همین دلیل او را میان آن مردان و زنان مشهور کرده است!

این توصیه‌ها را به خاطر بسپارید:

- ✓ هیچ‌کس در محل کار نباید همه‌چیز را درباره‌ی شما بداند. اگر کسی از شما در زمینه‌ی مسائل خصوصی‌تان پرسید، به او بگویید، «ترجیح می‌دهم از آن‌ها حرفی نزنم، متشکرم.»
- ✓ اگر کسی در مطرح کردن چنین سؤالاتی به‌رغم خودداری‌های مکرر شما از پاسخگویی، اصرار ورزید، موضوع را با یکی از رؤسا یا سرپرستان در میان بگذارید.
- ✓ اگر رئیس شما خودش از این سؤالات می‌پرسد، موضوع را به مدیر مافوقش گزارش دهید.

چگونه «نه» بگویید و شاید، فقط شاید، بتوانید کارتان را حفظ کنید

برخی از مشکلات از سوءاستفاده‌ی رئیستان از شما ـ نه سوءاستفاده‌ی شما از او ـ ناشی می‌شوند. این شرایط آزاردهنده‌اند، چون دیگر کنترل اوضاع، مانند پیش، در دست شما نیست. این ایراد شما که هنگام کار بر حسب عادت خود را با دیدن سایت‌های گوناگون و جستجوی مطالب مورد علاقه‌تان در اینترنت سرگرم می‌کنید، قابل کنترل و اصلاح است. اما اگر صاحب شرکت از شما بخواهد برای خودداری از پرداخت مالیات، سندسازی کنید و گزارش جعلی بنویسید، دیگر اوضاع از اختیار شما خارج است. نه تنها این درخواست غیراخلاقی است، بلکه این تهدید ضمنی هم وجود دارد که اگر این کار را انجام ندهید، کارتان را از دست بدهید.

این مشـــکلات حرفه‌ای از دیرباز وجود داشـــته است و هر سال میلیون‌ها کارمند با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند. موفقیت یا شکست شما در این موقعیت‌ها، بیشتر از هر چیز، بستگی کامل به روش، سیاست و حُسن رفتار شما دارد.

مانند همیشه، اولین اقدامی که در این میان باید انجام داد این است که کاری کنیم طرف مقابل حرفش را پس بگیرد. یکی از اقدامات زیر را انجام دهید:

- ✓ درخواست را تکرار کنید ــ بگویید: «صبر کنید ببینیم! شما از من می‌خواهید که سندسازی کنم و از عواید و درآمدهای شرکت گزارش جعلی تهیه کنم. درست است؟»
- ✓ بعد نگاهی خیره و سرد و تهی.
- ✓ سکوت.
- ✓ بگویید: «مطمئن نیستم درست شنیده باشم.»
- ✓ بگویید: «متأسفم، بیایید راه‌حل دیگری پیدا کنیم.»
- ✓ بگویید: «با اجازه، یک لحظه می‌روم یک لیوان آب بخورم، بعد برمی‌گردم تا از نو شروع کنیم.»

امید است که تمام این مانورها به تجدیدنظر شخص در مورد درخواست نابه‌جایش منجر شود.

این روش‌ها همیشه مؤثر نیست. ممکن است مجبور به انتخاب شوید ــ اینکه خود را به نوعی توجیه کنید و با درخواست غیراخلاقی او کنار بیایید، یا اینکه کنار نیایید و منتظر پیامدهای بعدی آن باشید.



تقریباً همیشـــه هم به‌نفع شماست هم به‌نفع شرکت که به این درخواست‌ها پاسخ منفی بدهید.

اگـــر مصرانه مخالفت کنید، بی‌هیچ شـــکّی با مخالفت و تبعیض کســـی که چنین درخواســـتی از شما کرده، روبه‌رو خواهید شد. او ممکن است شما را بی‌وفا و خائن بخواند یا دیگر کاری به کارتان نداشته باشد. بگذارید چنین کند. بالاخره بقیه متوجه خواهند شد، یا حداقل حدس خواهند زد که چه اتفاقی افتاده است و شما بی‌هیچ دلیل محکمی متهم شده‌اید.

ممکن است کارتان را از دست بدهید. هرچند احتمال آن کم است، به‌هر حال ممکن است. اکثر اوقات، اگر درخواستش را رد کنید، او به‌دنبال شخص دیگری برای پیشبرد

اهدافش می‌گردد. ممکن است درصدد برآید که یک شریک جرم برای خود پیدا کند. ممکن هم هست نکند. اماتعلیق وضعیت کاری شما چندان طول نخواهد کشید و معمولاً، حقه‌ها و نیرنگ‌های او در اندک زمانی رو خواهد شد.

این مسئله البته استثنا هم دارد. گاهی اوقات به مدیری مقتدر و واقعاً خبیث برمی‌خورید که از همه طرف حمایت و محافظت می‌شود. شاید او به شما پیشنهادی غیراخلاقی دهد و شما که مایلید در آنجا کار کنید، نمی‌توانید از خواسته‌ی او سر باز زنید. اگر با چنین انتخاب ترسناکی روبه‌رو شدید، یا می‌توانید پیشنهاد را قبول کنید و کارتان را نگه دارید، یا کنار بکشید. توصیه می‌کنیم کنار بکشید ــ مگر اینکه عضو مافیا باشید. همیشه به یاد داشته باشید که شغل‌های دیگری هم وجود دارند و این تنها کار دنیا نیست.

بدیهی است که مشکلات غیراخلاقی بسیاری نیز وجود دارند که در اینجا به آن‌ها پرداخته نشد.

بخش ٤

تفریحات و سرگرمی در محیط کار

موج پنجم — اثر ریک تینت



«ممکن است قبل از اینکه کسی را بغل کنی، آن تیر را از توی کلاهت در آوری؟»

در این بخش...

برای تمرین، شـــما را در شرایطی شبیه شرایط واقعی قرار خواهیم داد و همه‌چیز را از نحوه‌ی چیدن میز گرفته تا رومیزی و دســـتمال سفره‌های مهمانی‌ها و تفریحات و سرگرمی‌های کاری شرکت‌ها با هم مرور می‌کنیم. آن‌گاه، مناطـــق خطرناک و مشکل‌ســـاز را در مهمانی‌های کاری خواهیم شناخت. آیا باید در مهمانی‌های کاری هدیه برد؟ اگر بله، چه هدیه‌ای؟

فصل ۱۴

ناهارهای کاری، مهمانی‌های شام، خوراکی و نوشیدنی‌های مناسب

در این فصل

- پرداختن به امور کاری و تجاری ضمن صرف غذا
- دعوت همکاران به منزل
- شرکت در مهمانی‌ها
- لذت در عین استفاده‌ی مفید از جشن‌ها و مهمانی‌ها

چرا باید کار و غذا با هم ترکیب شوند؟ در نگاه اول، پاسخ ساده است: به دلیل ضیق وقت. از آنجایی که غالباً در طول روز برای انجام امور محوله‌ی روزانه وقت کم می‌آوریم، مجبوریم بعضی از جلسات را به زمان صرف غذا موکول کنیم، این درست، اما به خاطر داشته باشید که با هم غذا خوردن در جلب اعتماد و ایجاد صمیمیت در زمان کوتاه بسیار مؤثر است.

صرف ناهار یا شام کاری با عده‌ای از همکاران یا مشتریان که در آن، ضمن صرف غذا، درباره‌ی مسائل کاری نیز گفتگو می‌شود، موضوع بسیار حساس و حائز اهمیتی است. در این فصل راه‌های مؤثری برای نظم و سازماندهی، صرفه‌جویی در وقت، و ایجاد روابط دوستانه‌ی کاری معرفی می‌کنیم. همچنین راه‌کارها و پیشنهادهایی هم برای تفریح بدون تنش و نگرانی در منزل، ارائه می‌کنیم. در فصل بعدی، آداب درست غذا خوردن را خواهیم آموخت.

تدارک مهمانی کاری در رستوران

معمولاً مهمانی‌های کاری به صرف صبحانه و ناهارند. مهمانی شام معمولاً در مناسبت‌های ویژه یا زمان حضور مهمانان شهرستانی یا خارجی که در آن شهر

دعوت به صرف چای چطور است؟

تجار و افراد شاغل، به‌ویژه هنگامی که دور از شهر و خانه‌ی خود در هتلی اقامت دارند، گاهی اوقات صرف چای در لابی هتل را مایه‌ی آرامش و تمدّد اعصاب می‌دانند. جلساتی که به صرف چای است بسیار لذت‌بخشند و درعین‌حال دامنه‌ی روابط اجتماعی را گسترده‌تر می‌کنند.

چای و عصرانه معمولاً بین ساعت ۳:۳۰ تا ۵:۰۰ بعدازظهر سرو می‌شود که به آن عصرانه هم می‌گویند.

برخلاف چای، جلسه به صرف قهوه کوتاه، فشرده و غیررسمی است. بعضی‌ها دوست دارند جلسات به صرف قهوه را بعد از کار و قبل از رفتن به منزل برگزار کنند.

اقامت ندارند، برگزار می‌شود. جلسات صبحانه وقتی خوبند که برنامه‌ی شما بسیار فشرده و زمان محدود باشد، اما به خاطر داشته باشید که همه‌ی مردم سحرخیز نیستند. بنابراین ناهار بهترین وعده‌ای است که ضمن آن بتوان به بحث‌های کاری و تجاری پرداخت، چون نه به نوعی به اندازه‌ی صبحانه غیررسمی و خودمانی است، و نه به اندازه‌ی شام رسمی.



هر چقدر غذا رسمی‌تر باشد، تأکید بیشتری روی جنبه‌های اجتماعی روابط شما می‌شود. جلسات غیررسمی برای بحث درباره‌ی جزئیات کاری است، اما شام‌های رسمی بیشتر برای زمینه‌سازی و ایجاد روابط مناسبند.

فرض کنید تصمیم گرفته‌اید که کسی را برای ناهار به رستوران دعوت کنید. در اینجا مراحل این‌کار را گام به گام آورده‌ایم:

گام ۱: برنامه‌ریزی برای ناهار

انتخاب رستوران به‌عهده‌ی شماست. هرگز از مهمان خود نپرسید کجا مایل است برود. دو رستوران را که فکر می‌کنید با ذائقه و سلیقه‌ی مهمانتان جور است، انتخاب کنید. اگر مشتری خود را خوب نمی‌شناسید، از یکی از همکارانش بپرسید که آیا او رژیم غذایی خاصی دارد؟ از چه چیزهایی بیشتر خوشش می‌آید و چه غذاهایی را نمی‌خورد؟ ببینید آیا در آن روزی که او را به ناهار دعوت کرده‌اید می‌توانید جای مناسبی در رستوران مورد نظر رزرو کنید. هنگام رزرو میز، هم برای ساعت دوازده و هم یک بعدازظهر رزرو کنید. و نکته‌ی دیگر اینکه رستوران باید مورد پسند مهمان شما باشد، نه شما.

برای مثال، مهمانتان را می‌توانید این‌گونه دعوت کنید:

کریس، مایلم هفته‌ی آینده برای ناهار مهمان من باشید. چهارشنبه برای شما راحت‌تر است یا پنجشنبه؟ ساعت ۱۲ ظهر یا ۱ بعدازظهر؟ رستوران X را ترجیح می‌دهید یا Y را؟

پس از آنکه جزئیات برنامه را مشخص کردید، در پایان گفتگو، یک بار دیگر، برنامه را با او مرور کنید:

از گفتگو با شما خیلی خوشوقت شدم، کریس. پس شما را ساعت ۱۲ ظهر چهارشنبه در رستوران Y می‌بینم.

پس از آن بلافاصله به رستوران زنگ بزنید و رزرو را قطعی کنید.

گام ۲: قطعی کردن

یک روز قبل از دیدار، برنامه را یک بار دیگر با مهمانتان مرور و تاریخ، ساعت و محل قرار را قطعی کنید.

گام ۳: پرداخت صورت‌حساب، قبل از خوردن غذا

روز جلسه، زودتر به رستوران بروید و کارت اعتباری خود را به سرمهماندار رستوران نشان بدهید تا از توانایی پرداختتان مطمئن شود. صورت‌حساب را امضا کنید و اگر مایل بودید ۱۸ تا ۲۰ درصد کل مبلغ را انعام بپردازید. خواهش کنید که رسید را مهر و امضا کنند و در پاکت شرکت شما که آدرس شرکتتان روی آن چاپ شده است، بگذارند و برایتان پست کنند. به‌هر صورتی که هست، ترتیبی اتخاذ کنید که صورت‌حساب هرگز سر میز ظاهر نشود تا ابهامی درباره‌ی اینکه چه کسی باید حساب کند پیش نیاید.

گام ۴: پرهیز از سهل‌انگاری

کت‌تان را درنیاورید و هیچ‌چیز نخورید و ننوشید. هنگامی که مهمان شما از راه می‌رسد، باید جوری وانمود کنید که انگار همین الان از راه رسیده‌اید. مهمان خود را به نام بخوانید، به او سلام کنید و خوشامد بگویید و به‌گرمی با او دست بدهید.

گام ۵: خودتان روی صندلی بدتر بنشینید

به مهمان خود اشــاره کنید تا به‌دنبال سرمهماندار حرکت کند تا به میز مورد نظر برســد. اجازه دهید مهمان شما روی بهترین صندلی بنشیند. مهمانان هرگز نباید روبه‌روی آینه یا درِ آشپزخانه بنشینند.

گام ۶: دقت در سفارش

چند دقیقه تأمل کنید تا همه در جای خود قرار بگیرند و اوضاع آرام شود. هنگامی که منو را به دست مهمان خود می‌دهید، می‌توانید تلویحاً به او بفهمانید تا چه حدی می‌تواند ســفارش دهد. مثلاً: «خوب، بدم نمی‌آید امروز یک کوکتل بخورم،» یا «به نظرم خوب است چای سرد (iced tea) بنوشم.» همچنین می‌توانید برخی غذاهای منو را به مهمانتان پیشــنهاد بدهید. برای مثال، «پودینگ‌های میگوی اینجا خیلی خوب است و به‌خاطر سس ذرت سبز تندشان خیلی مشهورند.»

این پیشنهادها به او امکان می‌دهند تا حدود قیمت و غذاهایی که از نظر شما معقول و مقبول هستند، دستش بیاید. اما خسیس و ناخن‌خشک نباشید! یکی از غذاهای گران‌تر را پیشنهاد کنید. اگر مهمان شما درخواست پیش‌غذا یا مخلفات کرد، شما هم یکی سفارش بدهید. این نکات را به خاطر بسپارید:

- ✓ همیشــه همان‌قدر غذا و خوراکی که مهمانتان سفارش می‌دهد، سفارش دهید. غذا خوردن یکی، درحالی‌که دیگری هیچ چیز نمی‌خورد، منظره‌ی ناخوشایندی است.
- ✓ اگر مهمان شــما کم‌خوراک اســت، شــما هم کــم بخورید. نترســید، از گرسنگی نمی‌میرید!

موقع مناسب برای شروع مذاکرات کاری

هر چقدر هم که موضوع مورد بحثتان نیاز به اقدام عاجل داشته باشد و هم شما و هم مهمانتان موافق باشید که هرچه سریع‌تر به بحث درباره‌ی کار و تجارت بپردازید، تا وقتی غذا تمام نشــده است، درباره‌ی این مسائل صحبت نکنید. بله، تا پایان غذا! مگر در مواقع اضطراری. هرچند، هنوز خیلی‌ها فکر می‌کنند که غذا خوردن و کار و تجارت هیچ ربطی به هم ندارند و اعتقادی به دعوت‌های کاری ندارند. باید بتوانید زود تشخیص دهید که آیا مهمان شما علاقه‌مند است که بدون اتلاف وقت به بحث‌های

کاری بپـــردازد یا اینکه ترجیح می‌دهد ابتـــدا گفتگوهای معمول و غیرکاری مطرح شود. عجیب و غیرمعمول نیست که ضمن صرف یک ناهار کاری، روی میز مقداری کاغذ و یادداشت ببینید. اما نباید تلفن همراه، لپ‌تاپ یا کامپیوتر قابل حمل دیگری را روی میز بگذارید. رستوران اتاق کار شما نیست. اگر در شرایطی هستید که باید از تمام این وسایل استفاده کنید، می‌توانید ناهار را در اتاق کنفرانس شرکت صرف و در آنجا از مهمانتان پذیرایی کنید.

توجه شما را به نکات بیشتری دراین‌باره جلب می‌کنیم:

- ✓ فراموش نکنید که در آن رســـتوران افراد دیگری هم هستند که دارند غذا می‌خورند. آن‌ها هیچ تمایلی به شنیدن حرف‌های کاری شما ندارند. بنابراین سعی کنید که میزی در گوشه یا در آن سوی محدوده‌ی دیگر میزها پیدا کنید.
- ✓ با صدای نرم و آهسته صحبت کنید.
- ✓ روی میز را با عینک آفتابی، دسته کلید، و وسایل الکترونیکی شلوغ نکنید. این چیزها را در یک سامسونت یا کیف دستی بگذارید و کیف را زیر میز یا روی یک صندلی خالی بگذارید.
- ✓ تلفـــن همـــراه خـــود و یـــا هـــر وســـیله‌ی زنـــگ‌دار دیگـــر را روی حالت لرزه بگذارید.

برنامه‌ریزی برای یک ضیافت کاری عالی

بالاخره روزی زمان آن می‌رســـد که بخواهید از همکاران، رؤسا یا مشتریان خود در منزل خود پذیرایی کنید و قصد دارید آن را تا حد ممکن، به خاطره‌ای لذت‌بخش و مطبوع تبدیل کنید.

چه مهمانی شـــما فقط پیک‌نیک آخر هفته باشـــد که همکاران و خانواده‌هایشان را دعوت کرده باشید و چه به اندازه‌ی مهمانی شامی که در آن رئیس‌جمهور ونزوئلا و پنجاه نفر از اطرافیانش دعوت شده باشند، رسمی باشد، رمز موفقیت شما، به‌عنوان میزبان مهمان‌نواز و سخاوتمند، در این است که چقدر برای این مهمانی تدارک دیده باشید و چقدر می‌توانید با اتفاقات غیرمنتظره کنار بیایید.

این بودجه‌ی شماست که تعیین می‌کند در چه سطحی باید از مهمانان خود پذیرایی کنید. اگر توانایی مالی مناسبی دارید، نگران صرف وقت و انرژی نباشید، زیرا می‌توانید

افرادی را اســتخدام کنید و برگزاری مهمانی را به آن‌ها بسپارید. اگر قصد برگزاری یک مهمانی بزرگ و مجلل را دارید، توصیه‌هایی را که در این مورد در فصل ۱۸ آمده است، بخوانید. اما اگر هدف شما برگزاری یک مهمانی عادی و درعین‌حال دلچسب است، با رعایت چند نکته‌ی ساده به‌تنهایی از پس آن برمی‌آیید.

قبل از تهیه‌ی لیست مدعوین، به علتِ برگزاری مهمانی فکر کنید. آیا ترفیع گرفته‌اید و برای آن سور می‌دهید؟ آیا مراسم تودیع یک همکار است؟ یا اینکه فقط می‌خواهید دور هم جمع شوید و کمی خوش بگذرانید؟ همه‌ی این‌ها را بررسی کنید، بودجه‌ی خود را برای برگزاری مهمانی در نظر بگیرید و برنامه‌ریزی کنید.

هنگامی که درخصوص مناسبت و نحوه‌ی برگزاری مهمانی تصمیم قطعی گرفتید، کارهای خود را طبقه‌بندی و برنامه‌ریزی کنید. حداقل یک ماه قبل از مهمانی، باید کارهای زیر را انجام دهید:

- ✓ فهرست مهمانان را مشخص کنید.
- ✓ در فهرست غذایی خود، نوشیدنی‌ها و مخلّفات را هم بگنجانید.
- ✓ وسایل و دکوراسیون مورد نیاز را انتخاب کنید.
- ✓ اگر لازم اســت، چادر، میز و صندلی و ســایر وســایل مورد نیاز را از قبل سفارش دهید.
- ✓ رومیزی‌ها و دستمال‌سفره‌ها را انتخاب کنید.

حداقل دو هفته قبل از مهمانی، باید کارهای زیر را انجام دهید:

- ✓ کارت‌های دعوت را پست کنید.
- ✓ ظرف‌هــای خــود را چک کنید و اگر شکســته یا لب‌پر هســتند، آن‌ها را عوض کنید.
- ✓ اگر لازم است، گل سفارش دهید.

یک هفته قبل از مراسم، باید کارهای زیر را انجام دهید:

- ✓ ظروف پذیرایی را انتخاب کنید، برای هر نوع غذا، ظروف و وســایل خاص را فراهم کنید. اگر در مهمانی خود بوفه‌ای هم در نظر گرفته‌اید، ظرف‌های لازم را برای آن هم تهیه کنید.
- ✓ موسیقی مناسبی انتخاب کنید و حواستان باشد طول سیم‌های رابط باندها و سایر تجهیزات به‌قدر کافی بلند باشد.

یک یا دو روز قبل از مراسم، باید کارهای زیر را انجام دهید:

- ✓ بشقاب‌ها، لیوان‌ها و دیس‌ها را بشویید.
- ✓ به هر مهمانی که تابه‌حال به دعوت شما پاسخ نداده است، تلفن کنید.
- ✓ خوراکی‌ها و نوشیدنی‌ها را بخرید.
- ✓ اگر لازم است، ظروف نقره را جلا بدهید و برق بیندازید.
- ✓ خانه و حیاط را تمیز کنید.
- ✓ هر غذایی را که می‌شود از قبل تهیه کرد، آماده کنید و در یخچال بگذارید.
- ✓ آخرین هماهنگی‌ها را با کسی که مسئول تهیه‌ی خوراکی و سور و سات مهمانی است، انجام دهید.
- ✓ داخل رخت‌آویز را چک کنید تا به تعداد کافی چوب‌رختی داشته باشد، یا اینکه جالباسی جداگانه‌ای برای مهمانان در نظر بگیرید.
- ✓ وسایل گران‌قیمت و شکستنی را از دسترس دور کنید.
- ✓ اگر لازم است، یخ سفارش دهید.



در نظر بگیرید که مهمانی چقدر طول می‌کشد و برای زمان و نحوه‌ی پذیرایی برنامه‌ریزی کنید. شاید به کمک دیگران هم احتیاج پیدا کنید. می‌توانید از فرزندتان و دوستانش در پذیرایی و تمیزکاری‌ها کمک بگیرید و البته بعد باید به نوعی محبت آن‌ها را جبران کنید.

انتخاب درست مهمانان

گاهی اوقات انتخاب مهمان کار ساده‌ای است، زیرا مثلاً همه‌ی کارکنان شرکت باید به مهمانی دعوت شوند. اما هنگامی که بعضی‌ها باید دعوت شوند و بعضی‌ها نه، قضیه مشکل‌تر می‌شود. سعی کنید اشخاص را به‌درستی دسته‌بندی کنید. برای مثال، شما عاملان فروش را به همراه همسران یا مهمانانشان دعوت می‌کنید یا فقط مشتریان شرکت را به یک مهمانی فرا می‌خوانید، یا حتی فقط همکاران هم‌تراز خودتان را دعوت می‌کنید. نکته اینجاست که باید برای دعوت نکردن عده‌ای، توجیه منطقی داشته باشید.



بعضی از میزبانان دوست دارند افرادی را که همدیگر را نمی‌شناسند و یا تجانس چندانی با هم ندارند، با هم دعوت کنند «تا ببینند بعد چه پیش خواهد آمد.» تنها در صورتی که هیچ چاره‌ی ندارید و مجبورید، این افراد را با هم دعوت کنید.

تهیه‌ی دعوت‌نامه‌ها

دعوت‌نامه اولین وسیله برای اعلام برگزاری مراسم است. لحنی که در دعوت‌نامه به کار می‌برید، باید از جنس خود مراسم باشد و متناسب با آن انتخاب شود. اشکالی ندارد که دعوت‌نامه‌ی یک مهمانی خودمانی و غیررسمی، خلّاقانه و عجیب و غریب باشد، امابرای مهمانی‌ها و مراسم رسمی باید از دستورالعمل خاصی پیروی کنید. هر مهمانی به دلیل خاصی برگزار می‌شود، علّت را در دعوت‌نامه بگنجانید. اصول اولیه‌ی دعوت‌نامه‌ها: چه‌کسی، به‌صرف چه، کجا، چرا، چه وقت، و درج عبارت لطفاً هرچه سریع‌تر پاسخ دهید. (RSVP)، چه کسی میزبان و چه کسی مهمان است؛ شما مهمان را به‌صرف چه دعوت می‌کنید؛ مهمانی کجا برگزار می‌شود؛ علّت برگزاری مهمانی چیست؛ چه وقت مهمانی شروع می‌شود و چه وقت خاتمه می‌یابد؛ و در نهایت، میزبان باید بداند که آیا مهمان در مهمانی شرکت خواهد کرد یا نه؟



«لطفاً هرچه سریع‌تر پاسخ دهید.» به این معنی است که در هر صورت، چه بروید چه نه، باید به میزبان اطلاع دهید. در نامه‌های انگلیسی این جمله با حروف اختصاری RSVP در پایین نامه‌ها قید می‌شود که مخفف جمله‌ی فرانسوی «repondez s'il vous plait» به‌معنای «لطفاً پاسخ دهید» است. اگر عبارت «Regrets only»[1] در پایین نامه درج شده بود فقط در صورتی که در مهمانی شرکت نمی‌کنید، ملزم به پاسخ دادن هستید.

اگر با همکاران شرکت یا اداره‌تان قصد دارید دور هم جمع شوید، می‌توانید همه را شفاهی دعوت کنید، می‌توانید حضوری یا تلفنی، مهمانان را در جریان بگذارید، اما در هر صورت باید مطمئن شوید که همه‌ی آن‌ها تاریخ و ساعت مهمانی را به درستی متوجه شده‌اند و به خاطر سپرده‌اند. مثلاً بگویید، «مایلم برای مهمانی دوستانه‌ای که یکشنبه‌ی هفته‌ی بعد در منزل ما برگزار می‌شود به همراه دیگر همکاران دعوتت کنم. ما ساعت یازده دور هم جمع می‌شویم، ناهار را در بالکن می‌خوریم و یک ساعتی در حیاط گوی و حلقه بازی می‌کنیم.»

این دعوت حاوی اطلاعات زیادی است. مهمانان شما می‌دانند چه کسانی به این مهمانی دعوت شده‌اند و چه باید بپوشند. آن‌ها می‌دانند که غذا چیزی بیشتر و مفصّل‌تر از مثلاً چیپس و ماست است و نیز می‌دانند که باید حدود ساعت ۳ بعدازظهر خداحافظی کنند. این اطلاعات برای مهمانانتان مفید خواهد بود و آن‌ها بابت آن، قدردان شما خواهند بود.

---

۱. این عبارت را در فارسی مثلاً می‌توان به صورت «اگر قبول دعوت بفرمایید، بر ما منّت گذاشته‌اید» نوشت ــ و.

اگـر دعوت‌نامـه‌ی کتبـی تهیـه می‌کنیـد، حتمـاً همـه‌ی اطلاعـات بـالا را در آن بگنجانید.



قبـل از ارسـال دعوت‌نامه‌های کتبی برای مراسـم و مجالـس کاری، عنوان مدعو را روی پاکت بنویسـید. مثلاً جناب آقای....، سـر کار خانم....، جناب آقای/ سـر کار خانم دکتر....

در نظر گرفتن همراهان و کودکان در دعوت‌نامه‌ها

همیشه هنگام نوشتن دعوت‌نامه‌ها، نام مدعوّین را به‌طور مشخص و واضح ذکر کنید. برای یک زوج بهتر است هم نام آقا و هم نام خانم آورده شود.

اگر خواسـتید فرد مجردی را دعوت کنید که شـاید با همراه بیاید، بسته به اینکه دعوت شفاهی باشد یا کتبی، دو راه پیش رو دارید: اگر دعوت تلفنی بود، به او زنگ بزنید و مثلاً بگویید: «سـلام رِکس، من جوانیتا هستم. یکشنبه‌ی آینده، در ویلای ساحلی‌ام از ساعت ۵ بعدازظهر تا نیمه شب، مهمانی دارم. اگر دوست داری کسی را همراه بیاوری اشکالی ندارد. فقط تا چهارشنبه به من اطلاع بده. شماره تلفن محل کار من X و شماره تلفن منزلم Y است. امیدوارم آنجا ببینمت.»

اگر دعوت کتبی است، به کسی که می‌خواهید دعوتش کنید، زنگ بزنید و بگویید که می‌خواهید برایش دعوت‌نامه بفرستید. آیا دوست دارد کسی را همراه خود بیاورد؟ اگر بله، می‌شود نامش را بگوید؟ بعد یک دعوت‌نامه‌ی کتبی، مستقیماً، برای همراه او بفرستید.

به‌هنگام دعوت از یک زوج، نام هر دو در یک خط، روی پاکت نوشـته می‌شوند. اما نام هم‌اتاقی‌ها یا هم‌خانه‌ها روی خطوط جداگانه نوشته می‌شود.

بعضی از مردم هر کجا بروند، فرزندانشان را هم همراه می‌برند، اما کلاً تا زمانی که مشخصاً نام کودکان در دعوت‌نامه برده نشود، بچه‌ها دعوت نیستند. تنها راه‌حل منطقی این است که نام مدعوین را تک‌تک ذکر کنید تا مهمانان دریابند که بچه‌ها دعوت نیستند. مثلاً به‌جای اینکه بنویسید: خانواده‌ی اسمیت، بنویسید: خانم دوروتی کوان اسمیت و آقای ادوارد اسمیت. اگر می‌خواهید بچه‌ها را هم دعوت کنید، روی پاکت علاوه بر نام پدر و مادر مثلاً بنویسید: دوشیزه خانم رابی کوان اسمیت یا خانواده‌ی کوان اسمیت.

معمولاً، بچه‌ها به مهمانی‌های رسـمی دعوت نمی‌شوند، اما به‌هر حال، گاهی آن‌ها را در این مجالس می‌بینید. اگر دوست دارید که بچه‌ها هم در مهمانی شما باشند، می‌توانید خیلی ساده روی کارت بنویسید: مقدم کودکان را گرامی می‌داریم.



جناب آقای رومئو، اگر در یک مهمانی کاری ژولیت عزیزتان دعوت نیست، یعنی دعوت نیست. می‌توانید پس از اتمام مهمانی او را در ایوان خانه‌اش ببینید.

تعیین نوع پوشش مهمانان

در دعوت‌نامه‌های کتبی باید عبارتی وجود داشته باشد که نشان دهد از مهمانان انتظار دارید چه نوع لباسی بپوشید. اگر می‌خواهید آقایان را در لباس رسمی ببینید، لباس مورد نظر شما رسمی است؛ برای کت و شلوار و یا پیراهن‌های پلوخوری، مردم عبارت آراسته یا نیمه‌رسمی را به کار می‌برند، هرچند عبارت غیررسمی نیز درست است. برای مهمانی بعد از ساعت کاری، اگر انتظار دارید همه کت و شلوار بپوشند، از عبارت پوشش اداری استفاده کنید. برای لباس‌های آزاد، کت‌های اسپرت، یا شلوار عبارت پوشش غیررسمی اداری را استفاده کنید. برای مثلاً والیبال، از عبارت غیررسمی و ورزشی استفاده کنید.

خودتان را برای پیدا کردن معنای دقیق غیررسمی و ورزشی اذیت نکنید. این نوع غیررسمی ممکن است مفهومی را که مد نظر شماست داشته باشد، اما مهمانانتان باید با شما موافق باشند و تعریف مشابهی از لباس غیررسمی داشته باشند. به‌طور کلی، مقصود از لباس کاری غیررسمی لباسی است که برای محیط کار مناسب است. هنگامی که مدعوّین به دعوت شما پاسخ مثبت دادند، می‌توانید مثلاً بگویید، «خوشحالم که تشریف می‌آورید. مجلس ما خودمانی‌ست، می‌توانید شلوار کوتاه و تی‌شرت هم بپوشید.» با این گفتگو هم به طرف نشان می‌دهید که چقدر از آمدنش خوشحالید و هم به او می‌گویید که چه باید بپوشد.



اگر در یک مهمانی غیررسمی و خودمانی نمی‌دانید چه باید بپوشید، به میزبانتان زنگ بزنید و از او بپرسید! مثلاً بگویید، «سلام سید. امیدوارم یکشنبه ببینمت، اما مطمئن نیستم چه لباسی باید بپوشم. پیشنهاد تو چیست؟»

تهیه‌ی کروکی راهنما برای جهت‌یابی محل پارکینگ

کاری نکنید که مهمانانتان در یک منطقه‌ی ناآشنا و خارج شهر، برای پیدا کردن نشانی سرگردان شوند. یادتان باشد، نشانی را با دعوت‌نامه ارسال کنید. اگر لازم است، از نقشه‌ی آن منطقه یک کپی تهیه کنید و آن را ضمیمه‌ی دعوت‌نامه کنید. بسیاری از موتورهای جستجوگر در اینترنت، قابلیت ارائه‌ی نقشه‌ی جاهای گوناگون را دارند. از این امکانات فوق‌العاده بهره بجویید.

یکی از مسـئولیت‌های شما به‌عنوان میزبان تدارک جای پارک است. مثلاً می‌توانید از یک پارکبان برای راهنمایی مهمانان اسـتفاده کنید. به همسـایگان خود از قبل بگوییـد که فلان روز مهمانـی دارید و احتمالاً مجبورید از جـای پارک‌های داخل خیابان هم اسـتفاده کنید. اگر جای پارک‌های آن منطقه محدود اسـت، یا مشکل و مانعی در این زمینه وجود دارد، سـعی کنید فهرست مهمانانتان را محدود کنید، یـا تعدادی ماشـین کرایه کنید که آنان را به محل مهمانـی بیاورد و پس از اتمام مراسم، آن‌ها را برگرداند.

اگر در آن محل پارکینگ عمومی وجود دارد، از قبل هزینه‌های لازم را پرداخت کنید تا مهمانانتان به‌رایگان از فضای آنجا استفاده کنند و روی دعوت‌نامه هم ذکر کنید: برای پارک خودرو، پارکینگ در نظر گرفته شده است.

پاسخ دعوت‌نامه‌ها

اگر مهمانی شـما غیررسمی و خودمانی است، می‌توانید از مهمانانتان بخواهید که از طریق تلفن یا ایمیل به دعوت شـما پاسـخ دهند. شماره تلفن و نشانی ایمیلتان را به آنان بدهید.

چه برای مهمانی رسـمی، چه غیررسمی، مهمانان را کتباً دعوت کنید و بخواهید که به‌صورت کتبی پاسخ دهند. در مهمانی‌های بسیار رسمی، می‌توانید یک کارت جداگانه برای پاسـخ پیوسـت کنید. این کارت‌ها به اندازه‌ی کاغذ یادداشـتند و مهمانان باید هرچه زودتر به‌وسـیله‌ی آن شرکت یا عدم شرکتشان را در مهمانی اعلام کنند.



در مهمانی‌های بسیار رسمی، لازم است کتباً با حفظ لحن و شیوه‌ی نگارش دعوت‌نامه، به همان صورت با اسـتفاده از نوشت‌افزار مرغوب، به دعوت‌نامه پاسخ دهید. تلفنی این کار را نکنید.

اگر تا سه روز مانده به مراسم، از مهمانانی پاسخ دریافت نکردید، هیچ اشکالی ندارد که زنگ بزنید و شفاهی از آنان بپرسید که خواهند آمد یا نه. مهمان وظیفه دارد که خیلی زود، نهایتاً یک هفته پس از دریافت دعوت‌نامه، به آن پاسخ دهد.

تدارک نهایی

در روز مهمانی، حواستان به جزئیات باشد. عاقلانه است که به محل مهمانی سر بزنید. فهرست مهمانان و همراهان آنان، اخبار مربوط به شرکت و اخبار جالب در روزنامه‌های

مهمان ناخوانده

هنگامی که مهمان ناخوانده‌ای به مجلس شما وارد می‌شود، ممکن است به‌عنوان میزبان کمی دچار دردسر شوید. برای مثال، ممکن است یکی از مهمانان با خود همراه بیاورد. شاید یکی از اقوامش از شهر دیگری به دیدنش آمده بود، و او هم چاره ندید که مهمان را در منزل تنها بگذارد و خود به مهمانی بیاید. ممکن است هم‌اتاق شما یا دوست جدیدش از راه برسد.

اگر میزبانید، بی‌ملاحظگی همکارتان را فراموش کنید. باید او را با روی باز پذیرا شوید. به او بگویید از اینکه می‌توانید آن شب یا روز را با او باشید، چقدر خوشحالید. فوراً او را به سایر مهمانان معرفی کنید و بعد جایی را میان مهمانان برای نشستنش در نظر بگیرید. لبخند فراموش نشود!

آن هفته را دوباره مرور کنید. زمانی کافی برای لباس پوشیدن و آماده شدن در نظر بگیرید. سعی کنید یک‌ساعت قبل از آمدن مهمانان استراحت کنید. اگر نباید در خانه سیگار بکشند، بیرون در فضای آزاد جایی برای سیگاری‌ها در نظر بگیرید.

از همه گذشته، اگر مسئله‌ای پیش آمد، روحیه‌ی شاد خود را حفظ کنید. مهم‌ترین چیز، احساس دوستی و صمیمیت، و اظهار شعف و خوشحالی از دیدن مهمانانتان است.



همسر یک نماینده‌ی مجلس یک مهمانی کباب‌خوران ترتیب داد تا در آن آهنگساز جدیدی را به اعضای ائتلاف هنر و تجارت معرفی کند، زیرا جمعی از مدیران شاغل کمک‌هایی برای حمایت از هنر و هنرمندان اهدا کرده بودند. یک‌ساعت قبل از شروع مهمانی، یکی از کامیون‌های حامل وسایل پذیرایی غیب شد. حالا، نه میزی در کار بود، نه رومیزی و دستمال سفره‌ای. او چند نیمکت از داخل انبار غله درآورد و روی آن‌ها را با پتو پوشاند. روی پتو، رومیزی پهن کرد و با پارچه، دستمال سفره تهیه کرد. او مهمانان را با لبخند و روی گشاده پذیرا شد و این چیدمان دوستانه هم به نظر مهمانان بسیار جالب آمد.

خوشامدگویی به مهمانان

به‌محض اینکه اولین مهمانانتان وارد شدند، دم در به استقبال آن‌ها بروید و خوشامد بگویید. آنان را با نام بخوانید، با آن‌ها دست بدهید و ارتباط چشمی خود را با آن‌ها حفظ کنید. به آنان بگویید: «از تشریف‌فرمایی‌تان بسیار خوشحالم.» همین‌طور که مهمانی پیش می‌رود، شما یا همسرتان می‌توانید، با بیانی دیگر، دوباره به مهمانان خوشامد بگویید: مثلاً، «سلام، من جو سیکس‌پک هستم، شوهر لین. لین در بالکن

ایستاده است.» هنگامی که فرد دیگری، مثل همسرتان، دوباره به مهمانان خوشامد می‌گوید، حتماً آن دور و بر باشید و مطمئن باشید طرف هر وقت خواست، می‌تواند پیدایتان کند.

تازه‌واردان را تا وقتی هنوز تعداد مهمانان زیاد نشـده، به حضار داخل اتاق معرفی کنید. وقتی تعداد زیاد شد، تازه‌واردان را فقط به چند نفر دم دست‌تان معرفی کنید. حواستان به مهمانان خجالتی و کم‌رویی باشد که گوشه و کنار خود را قایم می‌کنند. آنان را در بحث‌ها داخل کنید و به کسـی که فکر می‌کنید بتواند به‌راحتی با آنان ارتباط برقرار کند، معرفی‌شان کنید.

یک لیوان نوشـیدنی به مهمان خود تعارف کنید و آنان را به‌سـمت میز خوراکی‌ها هدایت کنید. همه جور نوشیدنی، حتی آب، روی میز بگذارید. پذیرایی از مهمانان نباید بیشتر از یک ساعت پس از ورود آنان طول بکشد.



یادتان باشد اول به مهمانان بزرگ‌تر و مسن‌تر تعارف کنید.

پذیرایی و سرو غذا

اینکـه چطـور ترتیب میز غذا و پذیرایـی را بدهید، به تعداد مهمانـان و جوّی که می‌خواهید ایجاد کنید، بستگی دارد.

سلف‌سرویس

یک میز چیده‌شـده برای ده تا صد نفر مهمان کافی است. این روش پذیرایی، برای ایجاد دوسـتی و صمیمیت بیشتر میان مهمانان عالی است. چیدمان میز، بسته به نحوه‌ی چیدمان صندلی مهمانان و نوع غذا ممکن است تا حدی رسمی یا خودمانی باشد. در هر صورت، اگر خانم‌هایی که در مهمانی شما شرکت می‌کنند، پیراهن یا کت و شلوار یا کت و دامن رسمی می‌پوشند، دور میز صندلی بگذارید.

نحوه‌ی پذیرایی و چیدمان میز باید طوری باشد که مجبور نشوید صد دفعه به آشپزخانه بروید و بیایید. همه‌ی وسایل لازم را از قبل در گوشه‌ی میز بچینید. بشقاب‌ها و قاشق و چنگال و کارد را روی میز بگذارید، کاری کنید که به مهمانان خوش بگذرد و به همه غذا برسد. با رعایت چند نکته که بی‌توجهی به آن‌ها ممکن است مهمانی شما را تبدیل به کابوس کند، از مهمانان خود به‌خوبی پذیرایی کنید.

مراقب باشید:

- ✓ میز نوشیدنی را جدا از میز پیش‌غذا و میز غذا بگذارید تا تراکم و فشردگی پیش نیاید.
- ✓ لیوان‌ها را روی میز کوچکی کنار میز غذا بچینید.
- ✓ حواستان به تعداد مهمانان و ازدحام هنگام صرف شام باشد. اطمینان حاصل کنید که جای کافی برای آمدن سر میز و بردن غذا وجود داشته باشد. طوری میز را بچینید که مهمانان از دو طرف به آن دسترسی داشته باشند.
- ✓ هنگام صرف غذا روی میزهای کوچک جلو مهمانان لیوان و نوشیدنی بگذارید تا مهمانان مجبور نشوند مثل تردست‌ها، بشقاب غذا و لیوان نوشیدنی را با هم حمل کنند.
- ✓ خوراکی‌ها را به‌ترتیب منوهای استاندارد بچینید. اول غذای اصلی و بعد دسر.
- ✓ مراقب باشید از هر نوع غذایی که سرو می‌کنید، مقداری اضافه در آشپزخانه داشته باشید تا بتوانید در صورت لزوم، جایگزین غذاهای خورده‌شده کنید. غذا نباید آن‌قدر کم باشد که مهمانان ته دیس‌ها را بلیسند.

بی‌استثنا، باید برای همه‌ی مهمانان صندلی تهیه کنید. به‌تعداد کافی میز و صندلی کرایه کنید و طوری وسایل منزل خود را جابه‌جا کنید که روی صندلی‌ها و مبل‌های منزلتان هم، تعدادی از مهمانان، فشرده و جمع و جور، بنشینند. برای مناسبت‌های خیلی خودمانی، می‌توانید از کف زمین، پشتی، محوطه‌ی چمن‌کاری شده و تلّ علف‌های خشکیده هم استفاده کنید.

بعد از چند مهمانی ساده، می‌توانید از پس پذیرایی‌های رسمی برآیید.

مهمانی شام

اگر کمتر از دوازده نفر مهمان داشته باشید، برگزاری یک مهمانی شام زحمت چندانی ندارد. حاصل چنین مهمانی‌هایی، از نظر کاری، فراهم کردن یک فضای گرم و دوستانه برای ایجاد ارتباطات جدید و تحکیم روابط قدیمی است. گفتگوهای یک مهمانی شام باید حول موضوعات عمومی، اجتماعی دور بزند و با شوخی و طنز آمیخته باشد. غذاها برای شام باید حداقل از سه و حداکثر از پنج نوع باشند.

این قبیل مهمانی‌ها فرصت خوبی برای استفاده از نقره‌آلات جهیزیه‌تان، چینی‌های گران‌قیمت و ظروف کریستال باارزشتان است. اگر ظروف و وسایل هماهنگ و یک شکل ندارید با یکی از شرکت‌های ظروف کرایه تماس بگیرید، یا از آشپز خود ظروف اضافی بخواهید.



اگر آن‌قدر از آشـــپزی سررشته ندارید و حتی تا به‌حال پایتان را داخل سوپرمارکت نگذاشته‌اید، دست از آشپزی برای پذیرایی دوازده نفر از غول‌های صنایع بردارید! یا یک اتاق در رستوران یا هتل خوبی رزرو کنید و یا آشپز بگیرید.



به‌عنوان میزبان، مســئولیت اداره‌ی مهمانی با شماســت. هنگامی که زمان مهمانی فرا رسید، به محل پذیرایی بروید، مهمانان هم باید دنبال شما بیایند. صندلی‌تان را عقب بکشید تا دیگران هم چنین کنند. به‌محض اینکه همه نشستند، دستمال خود را روی پایتان پهن کنید. این کار نشـانه‌ی دعوت دیگران به شـروع صرف غذاست. بعد از صرف نوشیدنی، خوشامد کوتاهی بگویید، مثلاً، «خیلی جای خوشوقتی است که با شـما دوسـتان گرامی سر یک میز نشسـته‌ایم.» اگر شام به مناسبت ویژه‌ای اسـت، چیزی متناسـب با آن رویداد بگویید. مثلاً: «به سلامتی معاون کل جدید و فوق‌العاده‌ی شرکتمان.»

هنگامی که نوبت سرو غذا و نوشیدنی شد، اگر فقط سه نکته‌ی زیر را به خاطر داشته باشید، مطمئن باشید که همه چیز بر وفق مراد پیش خواهد رفت:

- ✓ لیوان‌هـای آب بایـد قبـل از اینکـه مهمانانتـان دور میـز بنشـینند، پر شده باشند.
- ✓ مهمان‌ها باید از سـمت چپ پذیرایی شوند و ظروف، پس از صرف هر غذا باید از سمت راست برچیده شود.
- ✓ قبل از اینکه هر غذایی سرو شود، مطمئن شوید که وسایل و ظروف مورد نیاز آن قبلاً روی میز گذاشته شده است.

برای اطلاعات بیشـتر در زمینه‌ی چیدمان میـز و پذیرایی از مهمانان به فصل ۱۶ مراجعه کنید.

پس از صرف غذا، هنگامی که دسر را میل کردید، از پشت میز بلند شوید تا بقیه هم چنین کنند. قبل از اینکه برخیزید، مطمئن شوید که کندترین مهمان هم غذایش را تمام کرده است. هنگامی که شما از پشت میز غذاخوری به اتاق نشیمن یا هر جای دیگری می‌روید، دیگران هم باید از شما تبعیت کنند و دنبالتان بیایند. سعی کنید پس از شام با همه گپ بزنید (حتی در حد چند جمله) و کسی را از قلم نیندازید.

پایان مهمانی

یکی از مشـکل‌های هر میزبان، بدرقه کردن مهمانان خود با رعایت ادب و احترام اسـت. خداحافظی دوجانبه اسـت، زیرا از مهمانان نیز انتظار می‌رود که بدانند چه

سرگرم کردن رئیستان

بسیاری از مدیران از دعوت شما به صرف پیتزا و نوشیدنی خوشحال می‌شوند. اما همه‌ی رؤسا و مدیران خیلی خودمانی نیستند و در مورد آن‌ها باید از پیش آمادگی‌های لازم را داشته باشید.

✓ تا رئیس شما را به منزلش دعوت نکرده به منزلتان دعوتش نکنید.

✓ هنگامی که رئیس را به منزل خود دعوت می‌کنید مهمانان دیگر را طوری انتخاب کنید که علایق و سلایق مشترکی با او داشته باشند.

✓ حدود خود را در سرگرم کردن رئیستان بشناسید! تظاهر نکنید که همیشه در منزلتان آشپز داشته‌اید. اگر بلد نیستید یک نیمرو درست کنید به رئیستان غذای حاضری ندهید و از آشپز کمک بگیرید.

✓ اگر بچه‌های او را دعوت نمی‌کنید بچه‌های خود را به پرستار بچه (اگر لازم است) بسپارید یا به جای دیگری بفرستید.

✓ فقط وقتی که به شما اجازه داده شد، رئیس و همسرش را با نام کوچک بخوانید.

وقت باید مجلس را ترک و خداحافظی کنند. مهمانی باید یک ساعت پس از صرف دسر تمام شود.

اگر مهمانان شـــما زیادی مهمانی را طول می‌دهند، نیازی به ایما و اشاره نیست. از جای خود بلند شوید و بگویید «شب بسیار خاطره‌انگیزی بود،» آن‌گاه از اینکه قدم رنجه کرده‌اند و به مهمانی شما آمده‌اند، از یکایک آن‌ها تشکر کنید.

تـــا وقتی مهمانان نرفته‌اند، مهمان‌نوازی و گشـــاده‌رویی خود را حفظ کنید. همین حُسن اخلاق می‌طلبد که مهمانانتان یک‌ساعت پس از صرف دسر، مهمانی را ترک و خداحافظی کنند.

هنگامی که مهمانان قصد رفتن کردند، دم در بایســـتید. تعریفاتشان را بپذیرید، از آمدنشـــان تشکر کنید و شب خوبی را برایشـــان آرزو کنید. از ایرادهای مهمانی‌تان عذرخواهی نکنید، فقط بگویید که چقدر از تشریف‌فرمایی‌شان خوشوقت شدید.

تدارک جشن‌ها و مهمانی‌های غیررسمی عصرانه

غذا خوردن در حالت ایســـتاده، درحالی‌که در یک دســـت‌تان غذا و در دست دیگر نوشـــیدنی دارید کابوس است. با آن خلال‌دندان‌های کوچک چه باید کرد؟ آیا باید آن‌ها را در گلدان انداخت؟ وقتی هر دو دست‌تان پر است، چطور باید دست بدهید؟

جشـــن‌ها و مهمانی‌های غیررسمی عصرانه برای مناسبت‌های کاری و تجاری بسیار مناسبند، ولی درعین‌حال، اداره‌ی موفق آن‌ها بسیار مشکل است. هم اینکه خودتان گرسنه‌اید، و هم از شما انتظار می‌رود تا با مردمی که نمی‌شناسید بیامیزید، آن هم افرادی که هم گرسنه‌اند و هم در پایان یک روز کاری از خستگی وا رفته‌اند.

سه نوع جشـــن و مهمانی غیررسمی عصرانه وجود دارد: مهمانی غیررسمی واقعی؛ غیررسمی سلف‌سرویسی؛ و جشن غیررسمی. هرکدام ساختار و ویژگی‌های خاص خود را دارند و در هرکدام باید لباس خاصی پوشید.

مهمانی غیررســـمی عصرانه معمولاً دو ساعت طول می‌کشد. ساعت ۵ بعدازظهر شـــروع می‌شود و قبل از ســـاعت ۸ یا ۸/۳۰ به‌پایان می‌رسد. در مهمانی غیررسمی عصرانه، معمولاً شام سرو نمی‌شود، اماپیش‌غذا و انواع نوشیدنی‌ها سرو می‌شود. این مهمانـــی از انواع مهمانی‌های دیگر صمیمانه‌تر و انعطاف‌پذیرتر اســـت و امکان دارد خودمانی باشد یا رسمی. حتماً نوع لباس را در دعوت‌نامه مشخص کنید. هدف اولیّه و اصلی مهمانی غیررسمی عصرانه مهیا کردن محیطی است که در آن افراد همدیگر را ملاقات و با هم معاشرت کنند.

مهمانی غیررسمی سلف‌سرویسی معمولاً بین ساعت ۶ تا ۹ شب در طی هفته‌ی کاری برگزار می‌شود. در این مهمانی (همان‌طور که از نامش برمی‌آید!) شام به شکل سلف‌سرویس سرو می‌شود. میزها، صندلی‌ها و ظروف و قاشق و چنگال باید از قبل تهیه شـــده باشند. غالباً، غذا متنوع و فراوان است و در نقاط مختلف محل برگزاری مهمانی ســـرو می‌شـــود. هدف این مهمانی از گپ زدن و اختلاط مهمانان با هم تا معرفی یک محصول جدید و تشکر از کارکنان کوشا و زحمت‌کش را دربرمی‌گیرد. معمولاً باید با پوشـــش اداری به این مهمانی‌ها رفت. ولی دوباره یادآوری می‌کنیم، باید نوع پوشش در دعوت‌نامه ذکر شود.

جشن غیررسمی معمولاً مقدمه‌ای دوساعته بر مراسم دیگری است. ساعت معمول برگزاری این مهمانی بین ساعت ۵/۵ تا ۷/۵ و نهایتاً ۸ شب است. این مهمانی ممکن است در پایان یک مراسم شبانه هم برگزار شود و معمولاً یک‌ساعت و نیم طول می‌کشد. در این مهمانی معمولاً نوشیدنی سرو می‌شود. در آن‌دسته از جشن‌های غیررسمی که قبل از مهمانی برگزار می‌شود، پیش‌غذا سرو می‌شود، ولی در آن جشن‌هایی که پس از یک مهمانی دیگر و دیروقت، برگزار می‌شوند، غالباً غذاهای تخم‌مرغ‌دار، مثل املت، به‌همراه میوه و دسر سرو می‌شود. در این سه مهمانی، جشن‌های غیررسمی از بقیه رسمی‌ترند و معمولاً برای اطلاع‌رسانی‌های خاص، احترام گذاشتن به کسی یا جشن گرفتن یک مراسم مهم برگزار می‌شوند. برای این مراسم، باید لباس آراسته و

رسمی پوشید. دوباره فراموش نکنید که در دعوت‌نامه ذکر کنید: پوشش رسمی.

در بعضی از جشـــن‌های غیررســـمی که صندلی وجود ندارد، ممکن است برای نگه داشـــتن همزمان بشقاب غذا و نوشیدنی در دست‌تان دچار مشکل شوید. پس باید به روش زیر عمل کنید:

نخســـت، نوشیدنی را در دســـت چپ نگاه دارید، طوری که دست راست‌تان آزاد و خشک باشد تا اگر خواستید با کسی دست بدهید، ناخوشایند نباشد.

دوم اینکه اگر هم بشقاب غذا و هم لیوان نوشیدنی در دست‌تان بود و کسی به شما نزدیک شـــد، غذا را روی میز کنارتان بگذارید و دســـت راست‌تان را دراز کنید، مگر اینکه دست دادن برای طرف مقابل مشکل باشد. با کمی تمرین، مثل بسیاری از مردم می‌توانید بشـــقاب غذا و لیوان نوشیدنی را با دست چپ نگاه دارید. اگر نمی‌توانید، نزدیک میز یا چیزی شبیه آن بایستید.

ســـوم اینکه، اگر نمی‌توانید به‌راحتی دست بدهید، لبخند بزنید و سر یا شانه‌تان را تکان دهید و سلام کنید. طرف مقابل شما را درک خواهد کرد.

در بعضی از مهمانی‌های غیررسمی عصرانه، گیره‌های کوچک مخصوصی وجود دارند که لیوان را به بشقاب وصل می‌کنند.

شرکت در ضیافت

ضیافت ناهار یا شام بزرگی است که برنامه‌ریزی و میزبانی آن را مشخصاً به شرکت یا سازمانی خاص می‌سپارید.

در این مهمانی، وظیفه‌ی شما به‌عنوان میزبان این است که کار می‌کنید تا به تمام مهمانانتـــان خوش بگذرد. در تمام مدت مهمانی، باید با مهمانان درآمیزید و هوای اوضاع را داشـــته باشید. احتمالاً فرصت پیدا نخواهید کرد چیز زیادی بخورید. مهم نیســـت؛ کار شما این اســـت که با همه‌ی مهمانان صحبت کنید، هرچه لازم دارند فراهم کنید و از تمام مهارت‌هایتان بهره بگیرید تا مهمانی با موفقیت برگزار شـــود. هیچ اشکالی ندارد که غذا و نوشیدنی میل کنید، اما این کار نباید روی قابلیت‌های شما در مقام یک میزبان خوب، تأثیر بگذارد.

اگر در چنین مراسمی مهمان بودید، تمام آداب و قواعدی که در مورد مراسم کاری گوناگون گفته شد، در اینجا هم صدق می‌کند. در خوردن و نوشیدن زیاده‌روی نکنید.

با افرادی که ملاقات می‌کنید، مؤدب باشید و هرگز فراموش نکنید هر چقدر هم که مهمانی قشنگی باشد و به شما بسیار خوش بگذرد، این یک مراسم کاری است و در آن گفتگوها باید حول و حوش مسائل کاری باشد. بنابراین، حداقل بخشی از وقت‌تان را به صحبت کردن درباره‌ی کار اختصاص دهید.

به رهنمودهای زیر توجه کنید:

✓ اگر شما میزبان یا هماهنگ‌کننده‌ی مهمانی هستید، نباید در خوردن افراط کنید. اگر مشکل افت ناگهانی قند خون دارید، قبل از مراسم غذای سبکی میل کنید.

✓ اگر مهمان هستید، قبل یا حداقل وقتی‌که قرار است مهمانی تمام شود، خداحافظی کنید. یک مهمان مؤدب تشخیص‌می‌دهد که چه موقع باید محل را ترک کند.

✓ یک راه برای آرامش در مهمانی، توجه به دیگران است. به آنچه گفته می‌شود، گوش کنید. با حواس جمع و علاقه وارد بحث شوید. از دیگران سؤال کنید و به پاسخ‌هایشان توجه کنید.

✓ اگر خیلی عصبی هستید و مهمانان زیادی اطرافتان را فراگرفته‌اند، سعی کنید خودتان را معرفی کنید و سپس ساکت بمانید. سایر مهمانان سکوت را با صحبت کردن درباره‌ی خود خواهند شکست و دیگر نیازی نیست شما با لحنی عصبی سخن بگویید.

میزبان و مدیر برنامه

میزبان نماینده‌ی سازمانی است که برگزار کننده‌ی مراسم است. غالباً مدیرعامل یا رئیس هیئت مدیره این نقش را ایفا می‌کند. مدیر برنامه سخنرانان را معرفی و به پشت تریبون دعوت می‌کند و برنامه‌های پذیرایی و سرگرمی را مدیریت می‌کند. گاهی اوقات میزبان مدیر برنامه هم هست و گاهی هم نیست. اگر دو نفر عهده‌دار این نقش‌ها بودند، به یاد داشته باشید که سؤالات مربوط به تدارک مراسم را به دفتر میزبان و سؤالات مربوط به برنامه‌های سرگرمی را به دفتر مدیر برنامه ارسال کنید.

باید برقراری رابطه میان مهمانان را تسهیل کنید و ترتیبی دهید تا از همه پذیرایی شود و مراسم بدون مشکل برگزار شود.

بسیاری از سخنرانان حرفه‌ای یک برنامه‌ریز و دستیار دارند. او را پیدا و با او صحبت کنید. برخی از سخنرانان دوست دارند خودشان تصمیم‌گیری کنند. بقیه ترجیح می‌دهند این امور را به دستیارشان واگذار کنند. ببینید نظر سخنران چیست و طبق آن عمل کنید.

اگر برای مهمانی شامتان سخنران دعوت کرده‌اید، اولین وظیفه و مسئولیت شما این است که او در وقت مقرّر در جای مقرّر باشد و هرچه نیاز دارد، برایش فراهم شود. یعنی مدیر برنامه باید بداند چطور سخنران را به جمع معرفی کند، او را از همه‌ی جزئیات در مورد نحوه‌ی پوشش متناسب با شأن مجلس آگاه کند و تمام ابزار و ادوات مورد نیاز را قبلاً آزمایش و آماده کند.

به خاطر داشته باشید:

- ✓ قبل از اینکه مهمانی شروع شود، پروژکتور، لپ‌تاپ، میکروفون، اورهد یا هر وسیله‌ی دیگری را که در اجرای برنامه‌های مراسم به‌کارتان می‌آید و ضروری است، آزمایش کنید.
- ✓ ببینید که آیا سخنران برای استفاده از هریک از آن‌ها روش خاصی دارد یا نه.
- ✓ از سخنران بپرسید که آیا چیز دیگری هم لازم دارد یا نه.
- ✓ ضمن مهمانی، سخنران را به مهمان‌های مهم معرفی کنید.
- ✓ روی میز سخنران آب آشامیدنی بگذارید.

اگر مدیر برنامه‌اید، وظیفه‌ی شماست که سخنران را معرفی کنید. لزومی ندارد این معرفی طولانی باشد (معمولاً بهتر است دو دقیقه یا کمتر به طول انجامد) اما متن آن باید از قبل آماده باشد. متوجه باشید که معرفی بد و ناقص وجهه‌ی شما را در مقابل حاضرین در مجلس خراب می‌کند. برای جلوگیری از دستپاچه شدن، قبل از موعد، متن خود را روی کاغذ درشت و واضح بنویسید که به‌آسانی خوانده شود.

در مهمانی‌های شرکتی یا سازمانی بزرگ به صرف شام معمولاً برنامه‌ی سخنرانی هم گنجانده می‌شود. سخنرانان، غالباً از اعضای همان شرکت انتخاب می‌شوند. گاهی اوقات، افراد مشهور یا سخنرانانی هستند که خارج از مسائل کاری، درباره‌ی زندگی سخنرانی می‌کنند. هدف سخنرانان ممکن است بسیار متفاوت باشد. این برنامه‌ها از تهیه‌ی گزارش درباره‌ی مسائل فنی گرفته تا تعریف کردن و لطیفه برای سرگرمی حضار را در بر می‌گیرد.

آه، پس شما باید سخنرانی کنید؟!

اگر سخنران هستید، توصیه می‌کنیم که قبل از سخنرانی، درباره‌ی موضوع کمی تحقیق و بررسی کنید. شاید چندان منطقی نداشته باشد که در مهمانی بزرگی که برای شرکت قطع درختان با مسئولیت محدود برگزار می‌شود، درباره‌ی موضوع مورد علاقه‌تان، یعنی جنگل‌های قدیمی سخنرانی کنید! شنوندگان خود را بشناسید.

هنگامی که وارد مجلس می‌شوید، خود را به میزبان برسانید و در طول مدت جشن نزدیک او باشید. اگر قرار و مداری با میزبان دارید، آن را مرور کنید. هنگامی که زمان سخنرانی‌تان فرا رسید، صبر کنید تا مدیر برنامه شما را تمام و کمال معرفی و صحبتش را تمام کند. سخنرانان ناشی معمولاً آن‌قدر عصبی‌اند که جلو جمعیت می‌ایستند تا مدیر برنامه معرفی‌اش را به پایان برساند.

از مدیر برنامه بابت معرفی‌اش و نیز از میزبانان بابت در اختیار گذاشتن این تریبون سپاسگزاری کنید. هنگام سخنرانی، با حفظ زیر و بم‌های لازم، به آرامی و شمرده سخن بگویید. حروف را حقی و غلیظ تلفظ نکنید. اگر صدای شما ناگهان دورگه شد، یک جای مناسب وسط صحبت مکث کنید و جرعه‌ای آب بنوشید.

در پایان سخنرانی، از حضار تشکر کنید. از میزبان خود هم حضوری تشکر کنید. فردای آن روز نیز یادداشت تشکری برای او بفرستید. ممکن است توانایی تبدیل شدن به یک سخنران خوب و مشهور را داشته باشید. اینکه شما را برای سخنرانی پشت تریبون مجلسشان دعوت کرده‌اند برای شما فرصتی است. آن را هدر ندهید!

فصل ۱۵

استادی در رفتار بر سر میز غذا

در این فصل

- برنامه‌ریزی برای شام و گفتگوهای خودمانی
- طرز چیدمان میزها (خودمانی و رسمی)
- مدیریت شام‌های خودمانی تا رسمی
- تبحّر در سرو بعضی از غذاها
- برخورد با بدبیاری در مهمانی شام

چه عالی! پس شما به مهمانی سالانه‌ی توزیع جوایز شرکت در شیک‌ترین و باشکوه‌ترین سالن شهر دعوت شده‌اید. اما انگار به‌جای اینکه ذوق‌زده شوید، می‌لرزید. قبلاً در دانشکده به شما آموزش نداده‌اند که چگونه باید در این قبیل مراسم شرکت کنید. اگر از والدینتان بپرسید چطور باید به یکی از این مراسم بروید، آن‌ها فقط خواهند خندید و به شما خواهند گفت در زمان آن‌ها «رسمی بودن» تنها به معنی پوشیدن کفش بوده است. این تنها کمک آن‌هاست!

شما به یک دوره‌ی آموزشی فشرده در باب آداب شام خوردن نیاز دارید. حتی برای غذا خوردن معمولی نیز باید با چیدمان میز آشنا باشید تا ناشیانه عمل نکنید. شما آداب غذا خوردن رسمی را نمی‌دانید، حتی نمی‌دانید که باید بشقاب نان خود را کجا بگذارید. آرامش خود را حفظ کنید! غذا خوردن باید مایه‌ی تفریح باشد. البته، در واقعیت غالباً چنین نیست. اما در پایان این فصل، حداقل خواهید دانست که چطور باید با وقار و با شخصیت، از پس یک مهمانی شام برآیید و ناشیگری نکنید.

پیش برنامه: برنامه‌ریزی برای برگزاری مهمانی و خوشامدگویی به مهمانان

چه با همکاران قدیمی و صمیمی ناهار بخورید، چه با یک عده غریبه ــ که ممکن اســت در آینده به مهم‌ترین مشتریان شرکت‌تان بدل شــوند ــ دانستن آداب غذا خوردن موجب راحتی بیشتر همه‌تان می‌شود. حُسن رفتار و ادب مانند پله‌های یک نردبان طنابی اســت. ممکن است نتوانید به‌سرعت ایندیانا جونز فواصل را درنوردید و پله‌ها را یکی پس از دیگری طی کنید، اما اگر محکم به آن آویزان شــده باشــید، مطمئن باشید که از نردبان سقوط نخواهید کرد!

تدارک مقدمات

همان‌طور که قبلاً گفته شد، اگر میزبانی یک مهمانی به‌عهده‌ی شماست، زودتر به رستوران بیایید تا هماهنگی‌ها را برای پرداخت صورت‌حساب انجام دهید. مطمئن شوید که میز یا اتاقی که رزرو کرده‌اید، همان است که می‌خواستید. مهمان یا مهم‌ترین فرد در بهترین جای ممکن می‌نشیند (معمولاً صندلی یا جایی‌که بهترین چشم‌انداز را دارد و در بهترین جا گذاشــته شده است). سرمهماندار استاد و خبره می‌تواند در مشــخص کردن بهترین جا به شــما کمک کند. صندلی‌ها باید طوری چیده شوند که همه‌ی مهمانان بتوانند همدیگر را ببینند و یا به‌راحتی جایشــان را با هم عوض کنند. اگر گلدان‌های بزرگ پر از گل یا هر چیز دیگری مانع دید می‌شــود، بدهید پیشخدمت یا سرمهماندار آن‌ها را بردارند. بعد از این کنترل‌ها و بازدیدها، به سالن انتظار برگردید تا به مهمانانی که از راه می‌رسند، خوشامد بگویید.



قبل از اینکه مهمانانتان از راه برســند، برای خود نوشیدنی سفارش ندهید. حتی اگر برای حصول اطمینان از اینکه همه چیز مرتب است، بیست دقیقه زودتر آمده باشــید. باید مهمانانتان فکر کنند که شــما تازه از راه رسیده‌اید. مهمانی را با این فکر آزاردهنده در ذهن مهمانانتان، که دیر آمده‌اند و شما را منتظر نگاه داشته‌اند، شروع نکنید.

اگر میزبان عده‌ای هســتید، آن‌قدر در ســالن انتظار بمانید تا همه‌ی مهمانان از راه برسند. هر مهمانی که رسید، معارفه‌های رسمی را انجام دهید و او را به دیگران معرفی کنید. تا جایی که امکان دارد، افراد باید هنگام معرفی بایستند و با هم دست بدهند (و اگر برای اولین بار به‌هم معرفی می‌شوند، کارت ویزیت رد و بدل کنند).

بیان هدف گردهمایی نیز بسیار به‌جا و شایسته است. سعی کنید مثلاً جمله‌ای شبیه به این بگویید: «می‌دانم که همه‌ی ما درباره‌ی برنامه‌ی توسعه فکر می‌کنیم، چیزی که می‌خواهیم به آن دست یابیم. اما، قبل از هر چیز، خواهش می‌کنم چیزی میل بفرمایید تا خستگی‌تان دررود و پس از صرف غذا به بحثمان بپردازیم.»

نشستن سر میز شام

هنگامی که معارفه‌ها، نوشیدنی‌ها و گفتگوهای قبل از شام به‌پایان رسید، سر میز می‌نشینید. این‌طور نیست؟ اشتباه است. میزبان یا مدیر باید اول مدعوین و بعد سایر همکاران خود را به نشستن دعوت کند و بعد خودش بنشیند. در جلسات کاری رسمی، کارت‌هایی روی صندلی‌ها گذاشته می‌شود و افراد با توجه به آن‌ها روی صندلی‌ها می‌نشینند. در چنین موقعیتی، هیچ‌کس نمی‌نشیند تا زمانی که میزبان یا مهمان اصلی بنشیند.



در یک جلسه‌ی رسمی کاری هرگز جای کارت‌ها را تغییر ندهید. ممکن است این طوری احساس راحتی بیشتری کنید، اما در نظر داشته باشید که برنامه‌ریزی کاری و راه‌کارها و سیاست‌گذاری‌های شرکت ایجاب کرده که چیدمان صندلی‌ها به این صورت باشد. جابه‌جا کردن کارت‌ها ممکن است شما را به ناکجاآباد هدایت کند!

قبل از نشستن، مطمئن شوید که همگی حاضر هستند. اگر نیستند، چند دقیقه‌ی دیگر را نیز به معارفه و خوشامدگویی به مهمانان سپری کنید تا همه برسند. برخلاف موقعیت‌های دیگر، در یک مهمانی کاری لزومی ندارد که آقایان صندلی خانم‌ها را جلو بکشند و آنان را به نشستن دعوت کنند. به‌هر حال، چه مرد باشید چه زن، اگر سمت چپتان خانم یا آقای مسن یا کسی‌که به هر دلیل نیاز به کمک دارد، نشسته باشد، صندلی را برایش بکشید و اگر کار دیگری هم داشت، برایش انجام دهید.

آداب صحیح غذاخوردن

هنگامی که سر جای خود نشستید، صبر کنید تا میزبان دستمالش را بردارد و روی پای خود پهن کند. آن‌گاه شما هم چنین کنید. معمولاً در سایر اوقات مهمانان منتظر می‌شوند تا خانم میزبان دستمالش را روی پا پهن کند، ولی در موقعیت‌های کاری، سلسله‌مراتب اداری جای جنسیت را می‌گیرد.

لازم نیست یک دستمال سفره‌ی بزرگ را کامل باز کنید. لزومی هم ندارد آن را، مثل پارچه‌ی قرمز گاوبازان، در هوا تاب دهید. باید با آن گوشه‌ی دهان

خود را به‌آرامی خشــک کنید نه اینکه در آن فین کنید. اگر وســط غذا خوردن، به دلیلی از ســر میز برخاســتید، دســتمالتان را روی صندلی بگذارید. اگر غذا را کامل صرف کردید و خواســتید میز را ترک کنید، دستمال را سمت چپ بشقاب خود بگذارید.

سعی کنید موقع صرف غذا، میز را ترک نکنید، و به یاد داشته باشید که لزومی ندارد از تمام بازو و آرنج خود برای غذا خوردن استفاده کنید. می‌توانید مچهای خود را روی لبه‌ی میز بگذارید. هرگز، در فواصل بین غذاها، سرتان را بین دو دست نگیرید.



و بالاخره بی‌قراری نکنید و سر جای خود وول نزنید! با وسایلی که روی میز است، موهایتان یا ناخن‌هایتان یا خلاصه هر چیز که دم دست‌تان است، بازی نکنید.

به‌محض اینکه سر میز نشستید، گپ خودمانی و غیررسمی با دیگران شروع می‌شود. ممکن است درباره‌ی شهری که شما یا مهمانتان در حال بازدید از آن هستید یا رویداد ورزشی پرسر و صدایی که در حال حاضر نقل مطبوعات است و از مردم درخصوص آن نظرخواهی می‌شود، صحبت کنید. اگر یکی از شرکت‌کنندگان به‌جای دوری سفر کرده است، راجع به سفرش سؤال کنید. به پاسخ‌ها با دقت گوش کنید و علاقه‌تان را به موضوع با طرح سؤالات مربوط و به‌جا ابراز کنید.



از صحبت حول و حوش موضوع‌هایی مثل زندگی شخصی، روابط جنسی، سیاست، یا مذهب خودداری کنید. می‌خواهید گپ بزنید، نه اینکه جدل کنید و برای خود و دیگران گرفتاری ایجاد کنید.

با یک یا دو لیوان نوشیدنی قبل از شام می‌توان تا حدّی یخ مجلس را شکست. تازه برخی از مردم بی‌آن نمی‌توانند شام بخورند و جزء عادات روزمره‌شان به‌شمار می‌آید. به‌هــر حــال، اگر قصد کار و تجارت دارید، خود را هوشــیار نگه دارید. جدا از اینکه دیگران چه نوشیدنی‌ای سفارش می‌دهند، هیچ اشکالی ندارد آب معدنی یا چای سرد سفارش دهید. وقتی میزبان هستید، برای سفارش دادن نوشیدنی سلیقه‌ی مهمانتان را در نظر بگیرید و سعی کنید مطابق ذائقه‌ی او رفتار کنید.



یک بحث مؤثر و نتیجه‌بخش به زمان نیاز دارد. یکی از اهداف گپ و گفتگو ضمن شام این اســت که خود را برای بحث اصلی گرم کنید، اگر حین شام خوردن، مکالمه‌ای خوشایند و جذاب داشته باشید، همه ترغیب می‌شوند که پس از غذا، هنگام نوشیدن قهوه درباره‌ی کار صحبت کنند. از قبل محاسبه کنید که برای صرف غذا چقدر زمان لازم است. نباید که بلافاصله پس از شام قرار دیگری گذاشته باشید. درست نیست که عجول باشید و مهمانان را با برنامه‌ی فشرده‌ی کاری خود معذّب کنید.

غذا را بیاورید!

کی باید شروع به صرف غذا کنید؟ هر مهمانی شام یا ناهاری یک میزبان دارد. فقط وقتی حق خوردن دارید که میزبانتان شروع به خوردن کند. تا زمانی که میزبانتان شروع نکرده، حق نوشیدن یک قلپ آب هم ندارید!

اگر با جمعی به صرف غذا مشغولید، صبر کنید تا غذای اول بین همه سرو شود و آن‌گاه همه با هم شروع به خوردن کنید. اگر پیشخدمت‌ها غذاهای سفارشی مهمانان را در چند نوبت سر میز آوردند و برخی از مهمانان هنوز غذا نداشتند، صبر کنید تا غذای همه برسد. در صورتی که میزبان شما را به خوردن غذا ترغیب کرد که مثلاً «شما غذایتان را میل بفرمایید، منتظر بقیه نشوید»، دیگر صبر نکنید و شروع به خوردن کنید. اگر هم دوست داشتید، می‌توانید همچنان منتظر رسیدن غذای بقیه بمانید و در این فاصله با دیگران گپ بزنید.

توضیحاتی اجمالی در زمینه‌ی چیدمان میز (خودمانی و رسمی)

اولین چیزی که باید درباره‌ی نحوه‌ی استفاده‌ی هوشمندانه از ظروف غذاخوری بیاموزید، محل قرارگیری هرکدام از این وسایل روی میز و نحوه‌ی استفاده از آن‌هاست. پس، دقت کنید تا با مطالب این فصل، اطلاعات‌تان را درخصوص ظروف، وسایل و چینی‌آلات اضافه‌ای که سر میز شام‌های رسمی به کار برده می‌شود تکمیل کنید. برای هر وعده‌ی غذایی، به بشقاب، دستمال، چند وسیله‌ی غذاخوری که معمولاً از یک کارد، چنگال و قاشق سوپ‌خوری و حداقل یک لیوان تشکیل شده است نیاز دارید. گاهی اوقات یک بشقاب برای نان و کره هم سر میز می‌گذارند. احتمالاً برای سالاد هم یک چنگال به این مجموعه اضافه می‌کنید. در حقیقت این ساده‌ترین چیدمانی است که اکثر امریکایی‌ها می‌شناسند. گاهی اوقات یک بشقاب جداگانه برای سرو سالاد، ظروف دسرخوری و یا فنجان چای یا قهوه‌خوری به‌همراه قاشق‌هایشان، پس از سرو غذای اصلی، روی میز گذاشته می‌شود.

این چیدمان، در حقیقت، صورت ساده و خلاصه‌شده‌ی چیدمان کامل و رسمی است که ممکن است شامل چندین و چند ظرف، کارد و قاشق و چنگال، بشقاب و لیوان باشد.

دو قانون بسیار مهمی که چه در چیدمان خودمانی و چه رسمی میز غذا باید فرا گرفته شود، این است که:

- ✓ ظروف مربوط به نوشیدنی‌ها (لیوان‌ها) باید سمت راست و بشقاب نان سمت چپ قرار گیرد.
- ✓ نوشیدنی سمت راست، بشقاب نان سمت چپ.

هنگام صرف غذا، از کارد و قاشق و چنگالی که نسبت به بقیه از بشقاب دورتر است شروع کنید و برای صرف هر نوع خوراکی از همین قاعده استفاده کنید.

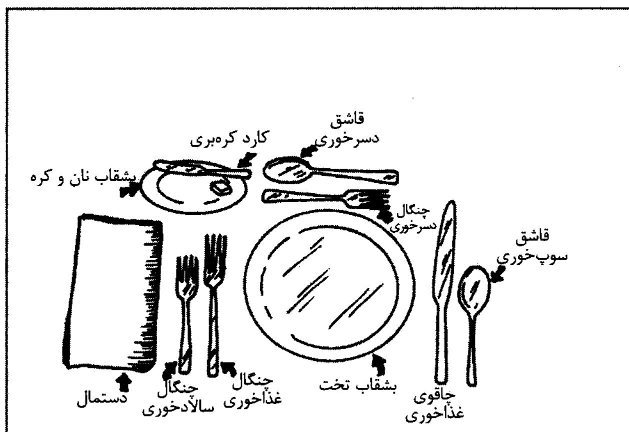
بشقاب‌ها

جای بشقاب غذاخوری در وسط فضایی است که جلو هر صندلی روی میز وجود دارد. در چیدمان رسمی، یک دیس یا زیربشقابی هم لازم است. بشقاب نان همیشه سمت چپ کمی بالای چنگال‌ها گذاشته می‌شود. بالای آن یک کارد کوچک، برای مالیدن کره روی نان، می‌گذارند. اگر اولین چیزی که سرو می‌شود، سوپ است، یک بشقاب گود برای خوردن آن باید روی بشقاب غذا گذاشته شود و پس از سرو سوپ، برچیده شود. ضمن سرو غذا ممکن است بالای بشقاب شما، بشقاب کوچک یا پیاله‌ای کوچک گذاشته باشند و روی لبه‌ی آن یک قاشق و چنگال کوچک چیده باشند. این مجموعه‌ی دسرخوری شماست.

قاشق‌ها، چنگال‌ها و کاردها

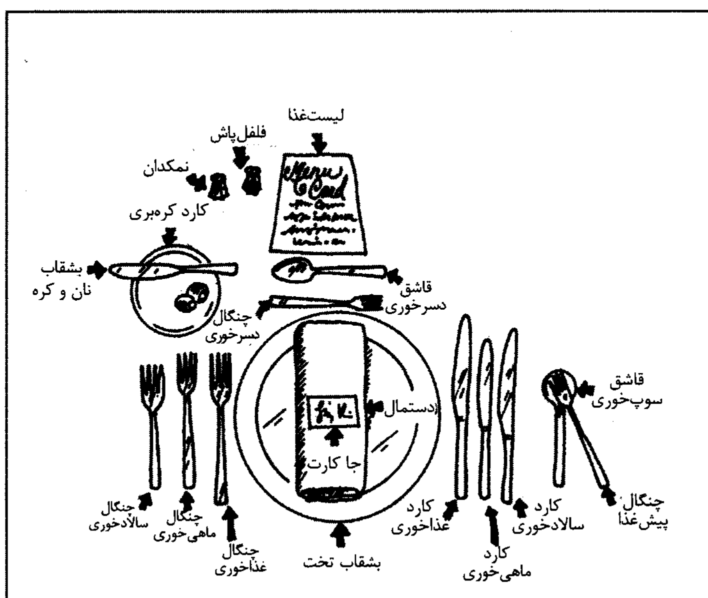
چنگال‌ها سمت چپ بشقاب و کاردها و قاشق‌ها سمت راست آن چیده می‌شوند (البته چنگال پیش‌غذا روی قاشق سوپ یا سمت راست آن گذاشته می‌شود). قاشق و چنگال دسرخوری بالای بشقاب غذاخوری گذاشته می‌شود.

اگر سالاد اولین خوراکی باشد که سرو می‌شود ــ در امریکا چنین است، امابه ندرت در کشورهای دیگر اول سالاد سرو می‌شود ــ چنگال سالادخوری که کوچک‌تر از چنگال غذاخوری است و دورترین چنگال در سمت چپ بشقاب است، استفاده می‌شود. اگر اولین خوراکی ماهی باشد، ابتدا چنگال ماهی‌خوری را استفاده می‌کنند. بعدی چنگال غذاخوری است. گاهی اوقات سالاد سومین یا چهارمین خوراکی است که سرو می‌شود، که در آن صورت چنگال سالادخوری را نزدیک‌تر از همه‌ی چنگال‌ها به بشقاب قرار می‌دهند. بشقاب نان و کارد کره‌بری سمت چپ بالای چنگال‌ها قرار می‌گیرد.



شکل ۱ـ۱۵

چیدمان ساده‌ی میز



شکل ۲ـ۱۵

چیدمان رسمی میز

سمت راست بشقاب، از بیرون به داخل، به‌ترتیب چنگال پیش‌غذا، قاشق سوپ‌خوری، کارد ماهی‌خوری، کارد غذاخوری و در آخر کارد سالادخوری گذاشته می‌شود. لبه‌ی تیز کارد باید همیشه به‌سمت بشقاب باشد.

چنگال دسرخوری، افقی، بالای بشقاب غذاخوری قرار می‌گیرد، طوری که دندانه‌ها به‌سمت راست باشند؛ قاشق دسرخوری نیز افقی، بالای بشقاب غذاخوری، طوری گذاشته می‌شود که سر آن به‌سمت چپ باشد. تمام این کارد و چنگال و قاشق‌های

اضافی باید به جای خود اســتفاده شــوند. باید اضافه کنیم که طرز چیدمان میز در اروپــا نســبت به امریکا فرق‌هایی جزئــی با امریکا دارد و این دو کاملاً شــبیه هم نیستند.

ظروف بلوری

در چیدمان رســمی، معمولاً تعداد زیادی لیوان روی میز گذاشــته می‌شود. همه‌ی لیوان‌ها باید سمت راست بشقاب چیده شوند. هر لیوان کمی از نظر شکل و اندازه با بقیه متفاوت است. اینکه چه لیوانی به چه کاری می‌آید، مسئله‌ی پیچیده‌ای است، زیرا گارسون به‌ترتیب هرکدام از لیوان‌های شما را از نوشیدنی مخصوصش پر می‌کند. اگر یک لیوان خالی را برای نوشیدن برندارید، همه چیز خوب پیش خواهد رفت و مشکلی ایجاد نخواهد شد!

نمک و فلفل

روی اکثر میزها نمکدان و فلفل‌پاش وجود دارد. برای غذاهای رسمی، نمک و فلفل را در بشقاب‌های کوچکی می‌ریزند و کنار آن قاشق کوچکی می‌گذارند.



قبل از اضافه کردن هر نوع چاشنی، غذا را با دقت بچشید. سرآشپز تمام سعی خود را برای خوشمزه کردن غذا به کار گرفته است. وقتی بلافاصله دست به طرف نمک و فلفل دراز می‌کنید، به نوعی به این موضوع اشاره می‌کنید که غذا چندان هم کامل، خوشمزه، و عالی نیست. ظرف‌های نمک و فلفل را با هم جابه‌جا یا دست به دست کنید تا در طول صرف غذا، در کنار هم در دسترس باشند.

غذا: پذیرایی خودمانی تا رسمی

همان‌طور که در فصل پیش اشاره شد، شما می‌توانید غذاهایی را از منو انتخاب و به مهمان خود پیشنهاد کنید، اماهنگامی که پای سفارش غذا به‌میان می‌آید، از ذائقه و انتخاب مهمانانتان پیروی کنید. غذایی شبیه به غذای آن‌ها و در همان حدود قیمت سفارش دهید. اگر مخلّفات سفارش دادند، شما هم باید سفارش دهید تا مهمانانتان ناچار نباشند به‌تنهایی به خوردن مشغول شوند. در یک شام رسمی، فهرستی به شما داده می‌شود که روی آن نام غذایی که سرو می‌شود چاپ شده است. تاریخ، محل، و منظور از مهمانی شام آن شب هم بالای کارت درج می‌شود ــ این کارت تنها یا حداقل مهم‌ترین یادبود مهمانی شام است که به مهمانان اهدا می‌شود.



از انتخاب گران‌ترین غذای منو خودداری کنید. اگر قرار اسـت یکی از مشـتریان یا رئیستان صورت‌حساب را بپردازد، غذایی با قیمت متوسط سفارش دهید. اگر در یک رسـتوران خارجی، که در آن غذاهای کشـور خاصی سرو می‌شود، غذا می‌خورید و زبان آن‌ها را بلد نیستید، قبلاً وقت بگذارید و نام چهار یا پنج نوع غذا را یاد بگیرید. می‌توانید از گارسون نیز کمک بگیرید.

ضمن صرف یک ناهار کاری، ذهن شما روی کار و تجارت متمرکز است، حتی اگر گفتگو و گپ‌های اولیه درباره‌ی موضوع دیگری باشد. پس غذایی سفارش ندهید که آداب خوردن ویژه‌ای دارد، یا لباس شما را احتمالاً آلوده می‌کند. هنگام بررسی منو، حواسـتان به این غذاهای خطرناک باشد: سس یا آبگوشت غلیظ رنگی؛ غذایی که بریدن و خوردن آن مشـکل باشد، مانند گوشت دنده؛ غذاهایی که با دست خورده می‌شوند، مثل همبرگر یا سیب‌زمینی سرخ‌کرده؛ یا غذای ناآشنایی که ممکن است به دسـتگاه گوارش شما نسـازد یا ایجاد حساسـیت کند. اگر رژیم غذایی خاصی دارید و از قبل هم اطلاع دارید که کجا شـام خواهید خورد، می‌توانید زنگ بزنید و نیازهایتان را با کارکنان رسـتوران در میان بگذارید. ضمن صرف غذا، گفتگو ادامه می‌یابد، بنابراین آمادگی داشته باشید تا در آن شرکت کنید. دهانتان را آن‌چنان از غذا پر نکنید که وقتی مثلاً مدیر شرکت از شما درباره‌ی مدرسه‌ی کودکانتان سؤالی کرد، نتوانید جواب دهید.

اگر غذا یا نوشیدنی خیلی خوشمزه از آب درآمده بود، از میزبانتان تشکر کنید. شکایات را نزد خود نگاه دارید. اگر به‌هر دلیل باید میز را ترک کنید، از صندلی خود بلند شوید، دستمال سفره را روی صندلی خود بگذارید و عذرخواهی ساده‌ای مثل «ببخشید» به زبان آورید. هنگام برگشت، بدون گفتن هیچ عبارتی، سر جای خود بنشینید.



اگـر باید به دستشـویی بروید یـا یک تلفن مهـم بزنید، دلیل ترک میـز را بلند اعلام نکنید.

اگر موقعیتی پیش آمد که مجبور شدید قبل از اتمام غذا محل را ترک کنید، عذرخواهی مختصری کنید، قرار جلسه‌ی بعدی را با مهمانان یا مشتریان مهمّتان بگذارید، و بعد با ایجاد کمترین مزاحمت و دردسـر برای دیگران آنجا را ترک کنید. با همه باید با احترام رفتار شود تا پس از رفتن شما، گفتگو و صرف غذا از سر گرفته شود.

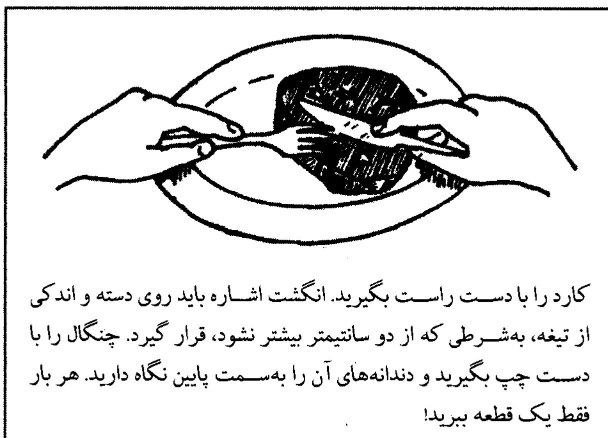


ابزارها و وسایل الکترونیکی همراه خود را خاموش کنید. اگر شرایط اضطراری وجود دارد، به‌طور خلاصه موقعیت را برای دیگران شـرح دهید و عذرخواهی کنید. مثلاً: «متأسـفم که صحبت را قطع می‌کنم، اما همسـرم تصادف کرده و من باید با او در تماس باشم تا اگر نیاز داشت، به او کمک کنم.»

روش‌های گوناگون پذیرایی امریکایی و اروپایی

دو روش استفاده از ظرف‌های نقره برای سرو غذا وجود دارد: یک روش امریکایی و یک روش اروپایی. هر دو روش، به‌ویژه در ایالات متحد امریکا، پذیرفتنی و خوب است.

در هر دو روش اروپایی و امریکایی، شما غذا را به این شکل می‌برید: ابتدا، کارد را در دست راست می‌گیرید. انگشت اشاره را روی دسته‌ی کارد، و اگر لازم شد، کمی روی تیغه می‌گذارید. چنگال را با دست چپ می‌گیرید، دندانه‌های چنگال به سمت پایین و دسته‌ی چنگال به‌سمت بالا باشد، همان‌طور که در شکل ۳-۱۶ نشان داده شده است. آن‌گاه هر بار یک یا دو برش کوچک از غذا را در دهان بگذارید.



کارد را با دست راست بگیرید. انگشت اشاره باید روی دسته و اندکی از تیغه، به‌شرطی که از دو سانتیمتر بیشتر نشود، قرار گیرد. چنگال را با دست چپ بگیرید و دندانه‌های آن را به‌سمت پایین نگاه دارید. هر بار فقط یک قطعه ببرید!

شکل ۳ـ۱۵
برش غذا

در روش امریکایی که به روش زیگ‌زاگ معروف است، هنگامی که غذا را بریدید، می‌توانید کارد را روی بشقاب، نزدیک به لبه‌ی فوقانی آن بگذارید، طوری که لبه‌ی کارد به‌سمت خودتان باشد و بعد چنگال را با دست راست گرفته و به دهان ببرید. چنگال را با انگشت شست، از انتهای آن، نگاه دارید و انگشت اشاره را زیر آن بگذارید. دندانه‌های چنگال باید به سمت بالا باشد. برای برداشتن غذا، یا چنگال را در آن فرو کنید یا اینکه تکه‌های غذا را روی سطح دندانه‌ها بلغزانید. به شکل ۴-۱۶ نگاه کنید.

هنگامی که غذا را تمام کردید، کارد و چنگال را کنار هم قرار دهید. کارد، بالا و نسبت به صفحه‌ی بشقاب روی ساعت ۴ قرار گیرد. لبه‌ی آن باید به سمت داخل باشد. (شکل ۵-۱۶ را ببینید.) این طرز گذاشتن کارد و چنگال به میزبان می‌فهماند که غذا را تمام کرده‌اید و او می‌تواند بشقاب و کارد و چنگال را از روی میز جمع کند.

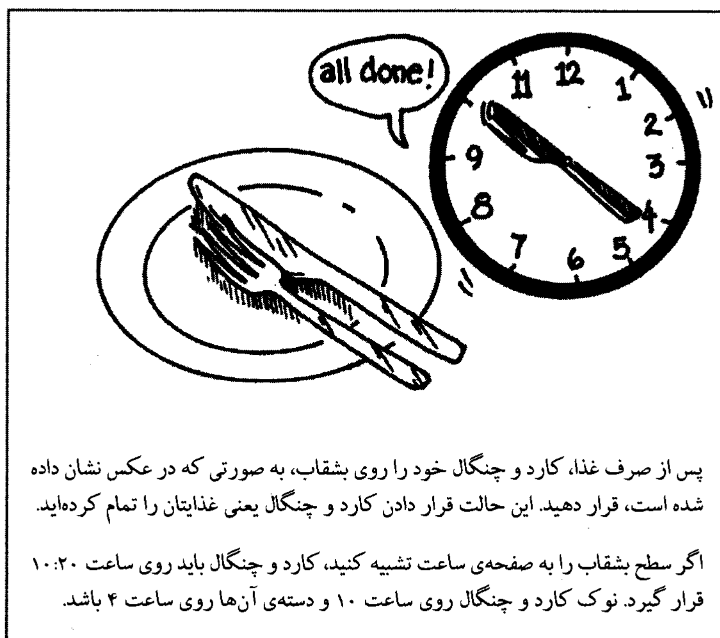


چنگالتان را مثل مداد در دست بگیرید. آن را بین انگشت‌های اشاره و میانی خود نگاه دارید. (شست خود را به‌سمت بالا نگه دارید نه پایین، انگار که مداد به دست گرفته‌اید.)

بعد از اینکه گوشت را قطعه‌قطعه کردید، کارد را روی بشقاب بگذارید. لبه‌ی تیز کارد همیشه باید به‌سمت مرکز بشقاب باشد. قبل از اینکه چنگال را به‌دهان ببرید، آن را از دست چپ به دست راست منتقل کنید.

شکل ۴-۱۵ برش و خوردن غذا به روش امریکایی

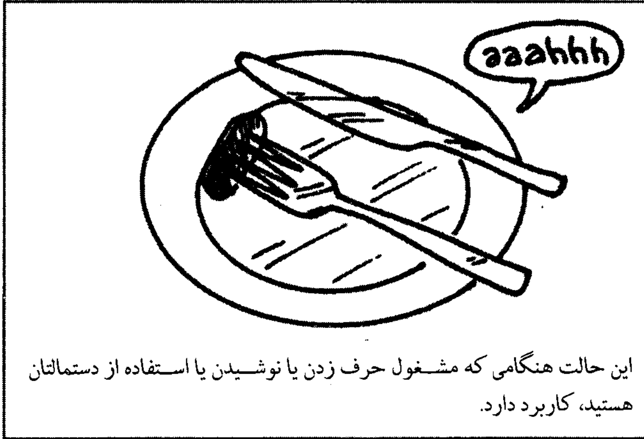
اگر خواستید بین غذاها استراحت کنید، کارد و چنگال را به همان صورت قبل روی بشـقاب بگذارید، امابین کارد و چنگال فاصله بگذارید و آن‌ها را به هم نچسـبانید. کارد و چنگال باید کمی بالاتر روی سطح بشقاب قرار گیرند، همان‌طور که در شکل ۶-۱۶ نشان داده شده است.



پس از صرف غذا، کارد و چنگال خود را روی بشقاب، به صورتی که در عکس نشان داده شده است، قرار دهید. این حالت قرار دادن کارد و چنگال یعنی غذایتان را تمام کرده‌اید.

اگر سطح بشقاب را به صفحه‌ی ساعت تشبیه کنید، کارد و چنگال باید روی ساعت ۱۰:۲۰ قرار گیرد. نوک کارد و چنگال روی ساعت ۱۰ و دسته‌ی آن‌ها روی ساعت ۴ باشد.

شکل ۵-۱۵ گذاشتن کارد و چنگال در پایان صرف غذا به روش امریکایی



شکل ۶ـ۱۵

حالت استراحت ضمن غذا خوردن به روش امریکایی: حالت استراحت

این حالت هنگامی که مشـغول حرف زدن یا نوشـیدن یا اسـتفاده از دستمالتان هستید، کاربرد دارد.

در حالت اروپایی، اساساً از چنگال برای برداشـتن و خوردن تکه‌ای از غذا با دست چپ استفاده می‌کنید. چنگال را طوری به سمت دهانتان ببرید که نوک دندانه‌ها به سمت پایین باشد، ضمن این حرکت سطح قدامی بازوی شما باید به سمت دهانتان بچرخد. کارد را می‌توانید در دست راست‌تان نگه دارید و لزومی ندارد هنگام بردن غذا با چنگال به دهان، کارد را زمین بگذارید. طرز نگه داشتن کارد و چنگال هنگام صرف غذا، در شکل ۷-۱۶ نشان داده شده است. اگر چیزی را روی سطح دندانه‌های چنگالتان گذاشـتید تا به دهان ببرید، می‌توانیـد از کارد کمک بگیرید. همچنین درحالی‌که کارد و چنگال در دست‌تان است اشکالی ندارد دست‌هایتان را از مچ روی لبه‌ی میز بگذارید و به مچ خود کمی استراحت بدهید.

در خوردن غذا به سبک اروپایی، همان‌طور که در شکل ۸-۱۶ نشان داده شده است، چنگال را، درحالی‌که دندانه‌های آن به‌سـمت پایین اسـت، به شکل ضربدری روی کارد می‌گذارید. لبه‌ی کارد باید به‌سـمت داخل باشد و دسته‌ی آن روی ساعت ۴ قرار گیرد. این طرز قرار دادن کارد و چنگال هنگامی مورد استفاده قرار می‌گیرد که بخواهید میز را ترک کنید، نوشیدنی صرف کنید، یا از دستمال خود استفاده کنید. پس از اتمام غذا، کارد و چنگال را شبیه سبک امریکایی، با این تفاوت که فقط نوک دندانه‌های چنگال به‌سمت پایین قرار می‌گیرد، در بشقاب بگذارید.



به‌هنگام صحبت کردن بین غذا، کارد و چنگال خود را در هوا تاب ندهید. در حال رهبری ارکستر که نیستید!

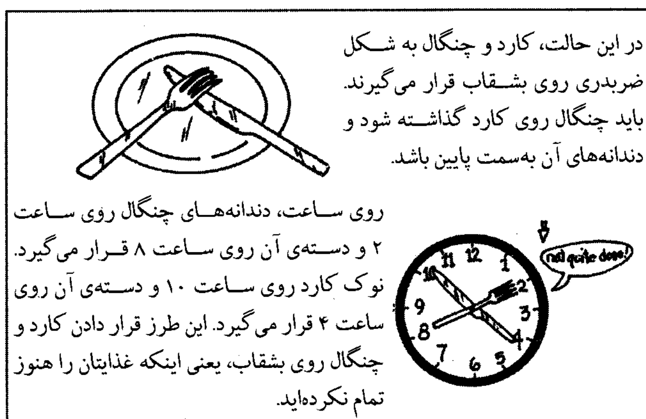
تحت هیچ شرایطی نباید کارد و چنگال خود را به‌شیوه‌ای غیر از شیوه‌های پیشنهادی استفاده کنید. مهم نیست که چپ‌دست هستید یا نه. هرگز غذای خود را ارّه نکنید.



شکل ۱۵ـ۷
روش اروپایی صرف غذا و استفاده از کارد و چنگال

چنگال را بردارید. دندانه‌های آن باید به‌سمت پایین باشد. آن را به‌سمت دهانتان ببرید. مچ و سطح قدامی بازویتان را به‌آرامی، به‌سمت داخل بچرخانید. کارد را در دست راست بگیرید. می‌توانید با نوک چنگال از خوراکی‌ها یا چاشنی‌های دیگر به گوشت خود اضافه کنید.

خیلی ساده خواهش کنید تا برایتان کارد استیک‌بری یا گوشت‌بری بیاورند. هرگز تمام گوشت استیک را از ابتدا قطعه‌قطعه نکنید. کارد و چنگال خود را از نوک به لبه‌ی بشقاب خود تکیه ندهید. درهرحال، کارد و چنگال باید داخل بشقاب باشند. بعد از اینکه کارد و چنگال خود را برداشتید، دیگر نباید به میز دست بزنید.



شکل ۱۵ـ۸
حالت استراحت بین غذا به روش اروپایی

در این حالت، کارد و چنگال به شکل ضربدری روی بشقاب قرار می‌گیرند. باید چنگال روی کارد گذاشته شود و دندانه‌های آن به‌سمت پایین باشد.

روی ساعت، دندانه‌های چنگال روی ساعت ۲ و دسته‌ی آن روی ساعت ۸ قرار می‌گیرد. نوک کارد روی ساعت ۱۰ و دسته‌ی آن روی ساعت ۴ قرار می‌گیرد. این طرز قرار دادن کارد و چنگال روی بشقاب، یعنی اینکه غذایتان را هنوز تمام نکرده‌اید.

سرو غذا و پذیرایی

در مهمانی‌ها معمول است که دیس‌های غذا از سمت چپ سرو شوند. قاشق و چنگال مخصوص سرو معمولاً روی دیس غذا قرار دارد. قاشق باید طوری روی دیس گذاشته

طرز خوردن سیب‌زمینی سرخ کرده در فرانسه

گاهی آداب غذا خوردن به‌روش امریکایی در شام‌های خودمانی و غیررسمی به‌شما اجازه می‌دهد با دست غذا بخورید. اما آداب غذا خوردن اروپایی رسمی‌تر و تشریفاتی‌تر است، که این تشریفات حتی باید در شام‌های خودمانی و غیررسمی نیز رعایت شود. برای مثال، امریکایی‌ها سیب‌زمینی سرخ کرده را با دست می‌خورند، اما در فرانسه، آن را با کارد و چنگال می‌خورند. هنگامی که در خارج از کشور هستید یا با عده‌ای خارجی سر میز غذا نشسته‌اید، مراقب طرز غذا خوردن آنان باشید. اگر در جایی شک دارید که چگونه باید غذا بخورید، ترجیحاً از کارد و چنگال استفاده کنید.

شود که گودی آن به‌سمت بالا باشد و چنگال باید طوری گذاشته شود که دندانه‌های آن رو به پایین قرار گیرد. چنگال را با دست چپ بگیرید، طوری که هنوز دندانه‌ها به‌سمت پایین باشد. با چنگال غذا را بگیرید. قاشق را با دست راست بگیرید و غذا را با آن بردارید. اطراف آن را با چنگال صاف کنید.

هنگام ســرو، غذا را به‌همان ترتیبی که اجزای آن جداگانه در دیس چیده شده‌اند، بردارید و همه را با هم مخلوط نکنید. اگر غذا به شکل مخلوط و درهم است پوره، ژله و ... ـــ یک تکه از آن را با لبه‌ی قاشق ببرید و بردارید. قاشق و چنگال سرو غذا را به همان صورت اول روی دیس بگذارید: یعنی گودی قاشق به‌سمت بالا و دندانه‌های چنگال به‌سمت پایین باشد.

غذا خوردن

در این بخش، طرز خوردن خوراکی‌های رایج آمده است.

نان

نان را دور میز می‌گذارند یا می‌گردانند. اگر بشقاب یا سبد نان جلو شما قرار داشت، به‌آرامی سبد را به نفر کناری خود تعارف کنید (اما آن را برندارید). اگر میز گرد است، نان را به نفر کناری سمت راست خود تعارف کنید و صبر کنید تا نان را بردارد. نان دســت به دســت دور میز می‌چرخد و به خود شما برمی‌گردد. اگر میز مستطیل یا مربعی شکل است، چون ممکن است نان به‌شما برنگردد، اول خودتان نان را بردارید و سپس به نفر سمت راست خود تعارف کنید.

هنگامی که نان نیمه‌بریده‌شده، داخل دستمالی درون یک سبد مخصوص سرو نان گذاشته شده باشد، با دست چپ یک گوشه‌ی دستمال را بگیرید و تکه‌ای نان، بدون

لمس بقیه، بردارید. تکه‌ی نان را با دســت راست از بدنه‌ی نان جدا کنید. دستمال درون سبد برای این است که بقیه‌ی نان را بپوشاند و محافظت کند.

کره را از داخل ظرفی که در آن ســرو می‌شــود ببرید و داخل بشــقاب کوچک نان و کره‌ی خود بگذارید. کره را مســتقیماً روی نان نگذارید. هرگز از کارد کره‌خوری، مستقیماً، برای مالیدن کره روی نان استفاده نکنید. اگر در ظرف کره کارد نگذاشته باشند، می‌توانید از کارد کره‌ی خودتان برای بریدن استفاده کنید. نان را فقط هنگامی تکه کنید که بخواهید آن را میل کنید. کره را به‌یکباره روی نان نمالید. یک تکّه نان ببرید، از کره‌ی داخل بشقابتان بردارید، روی آن بمالید و آن را میل کنید. اگر نان کمی خشک و تُرد است، تا حد امکان آن را به بشقاب نزدیک نگاه دارید ــ اگر کمی خرده نان روی میز ریخت، دنیا به آخر نرسیده است. پس از صرف غذا، پیشخدمت‌ها آن‌ها را جمع خواهند کرد.



فرو کردن نان در سس یا چاشنی مؤدبانه نیست، البته در جمع‌های بسیار خودمانی که ظرف‌های خاصی برای آن در نظر گرفته باشند، این‌کار مشکلی ندارد. اگر یک بار نان خود را داخل ظرف روغن زیتون فرو کردید، هرگز و هرگز دوباره این کار را نکنید.

سوپ

سوپ، چه سرد و چه گرم، درون ظرف‌ها و کاسه‌های متعددی سرو می‌شود. سوپ رقیق با قاشق سوپ‌خوری گرد کوچک صرف می‌شود. سوپ غلیظ با قاشق سوپ‌خوری بیضوی شکل متوسط خورده می‌شود.

به‌ندرت، ممکن است در مجلسی از شما با سوپ گوشت بدون قاشق و در پیاله‌های کوچکی که یک دسته دارد پذیرایی شود. در آن‌صورت پیاله را از دسته‌اش بگیرید و سر بکشید.

تمام ســوپ‌های دیگر باید به این روش خورده شــوند: قاشق را مثل مداد در دست بگیرید. قاشق باید بین انگشت اشاره و انگشت‌های میانی باشد و شست روی دسته قرار گیرد. قاشق را در سوپ خلاف جهت خودتان، به‌سمت وسط یا بالای پیاله حرکت دهید و پر کنید. ســوپ را از کنار قاشــق و نه از نوک آن ــ ســر بکشید. اگر قصد خوردن ندارید، مانعی ندارد که قاشــق سوپ را داخل کاسه بگذارید. وقتی خوردن ســوپ به‌پایان رسید، قاشق را روی بشــقابی که زیر کاسه‌ی سوپ‌خوری قرار دارد، بگذارید. قاشق را داخل کاسه یا ظرف سوپ‌خوری نگذارید.



فوت کردن سوپ برای خنک شدن آن چندان مؤدبانه نیست. می‌توانید آن را به‌آرامی هم بزنید یا اینکه از سطح آن سوپ بردارید.

غذای اصلی

غذای اصلی شما معمولاً کباب گوشت گاو، جوجه، اردک یا برّه است که همگی با کارد و چنگال خورده می‌شوند. غذاهایی مثل مرغ سوخاری یا سرخ‌کرده، یا کباب باربکیو که با دست خورده می‌شود، معمولاً در مهمانی‌های رسمی سرو نمی‌شود.

اگر جلو شما یک استیک بسیار بزرگ گذاشتند، مجازید آن را دو یا سه قسمت کنید، امانباید آن را در آنِ واحد تکه‌تکه کنید.



اگر بستنی یا میان‌غذا بین غذا سرو شد، لزومی ندارد همه‌ی آن را بخورید، اگر فقط آن را مزه‌مزه هم کنید، کافی است.

اگر برای مهمانان منوی اختصاصی در نظر گرفته‌اید، لازم نیست هیچ میان‌غذایی در آن گنجانده شود. به‌هر حال، اگر گمان می‌کنید بعضی از مهمانان با بعضی از غذاها راحت نیستند، آن را فهرست کنید. به‌راحتی آن‌ها بیندیشید.

سالاد

سالاد هم قبل و هم بعد از غذا سرو می‌شود. چنگال سالاد، کج و روی سالاد قرار می‌گیرد. در چیدمان میز به‌سبک امریکایی، معمولاً فقط یک جور کارد می‌گذارند. به همین دلیل، بعضی از امریکایی‌ها فکر می‌کنند کارد برای صرف غذای اصلی است و نمی‌توان از آن برای خوردن سالاد استفاده کرد.

یک رستوران یا میزبان خوب، همیشه کاهو را چنان خرد می‌کند که به‌راحتی قابل خوردن باشد. اگر تکه‌های کاهو بزرگ بود، با کارد آن را به قطعات کوچک‌تر تقسیم کنید. استفاده از کارد برای بریدن کاهو مانعی ندارد، فقط وقتی غذای اصلی رسید، یک کارد تمیز درخواست کنید.

اگر غذای اصلی سالاد بود، از چنگال اصلی استفاده کنید. اگر سالاد قبل یا بعد از غذای اصلی سرو شد، از چنگال سالادخوری، که کوچک‌تر است، استفاده کنید. هنگامی که سالاد بین یک غذای رسمی سرو می‌شود، همیشه از کارد سالاد استفاده کنید. توجه کنید که کارد سالاد همیشه از کارد غذای اصلی کوچک‌تر است.



برای اینکه گوجه‌فرنگی‌های کوچک ناگهان درسته بیرون بشقاب نپرند، با چنگال ساقه را بگیرید و با چاقو قسمت بالای گوجه را برش بزنید.

پس از پایان هر غذا، بشقاب یا کاسه‌ی خود را کنار نگذارید. نحوه‌ی گذاشتن کارد و چنگال روی بشقابتان به گارسون‌ها نشان می‌دهد که غذای شما تمام شده است.

اگر کارد و چنگال را دقیقاً روی ساعت ۴ بگذارید، کارکنان و خدمه بشقاب شما را برخواهند چید.



هرگز به خدمه‌ی پذیرایی در جمع کردن ظرف‌ها، دادن بشــقاب‌ها به آن‌ها یا نگه داشتن لیوان‌ها برای پر کردن نوشیدنی کمک نکنید، مگر اینکه از شما بخواهند.

ظرف تمیز کردن انگشتان

این ظرف را بعد از غذای اصلی و قبل از دســر می‌آورند. ظرف را روی یک بشــقاب می‌گذارنــد و معمولاً زیر آن یک دســتمال کوچک قــرار دارد. داخل پیاله آب گرم ریخته‌اند و یک برش لیمو و گاه یک گل کوچک هم در آن است. یک قاشق و چنگال کوچک برای صرف دسر در بشقاب وجود دارد.

انگشت‌های خود را کمی در آب خیس کنید و با دستمال خود آن را خشک کنید. پیاله و دستمال را بردارید و سمت چپ خود بگذارید. پیشخدمت آن را برخواهد داشت.

دسر

هنگامی که بشــقاب غذای اصلی برداشته شــد، ممکن است بالای آن یک قاشق و چنگال ببینید. این کار شماســت که چنگال را در ســمت چپ و قاشق را در سمت راست خود بگذارید. اگر بالای بشقابتان قاشق و چنگالی ندیدید، مطمئناً قبل از سرو دســر، آن‌ها را برای شما خواهند آورد. اگر دسر، بستنی بود، فقط از قاشق استفاده کنید. اگر کیک به‌همراه نوعی کرم سرو شد، از قاشق و چنگال، هر دو، استفاده کنید. در صرف غذا به‌سبک اروپایی، قاشق را باید در دست راست‌تان و چنگال را در دست چپتان، طوری نگاه دارید که دندانه‌های آن به‌سمت پایین باشد.

گاهی اوقات میوه‌ی تازه و پنیر به‌عنوان دسر سرو می‌شود که باید با کارد و چنگال خورده شوند.

نحوه‌ی خوردن و وسایل لازم برای غذاهای سخت

خوردن بعضی از غذاها، اگر مثل حیواناتی که گوشت قربانی را به دندان کشیده و از استخوان جدا می‌کنند، غذا نخورید، مشکل است. در این بخش، ما درباره‌ی نحوه‌ی خوردن غذاهای سخت راهنمایی‌هایی می‌کنیم تا با به کار بستن آن‌ها، از پس صرف چنین غذاهایی برآیید.



ابتـدا بـه نکات عمومـی می‌پردازیـم: وقتـی خوراکی از انـواع مـرغ و ماکیان میـل می‌فرماییـد، پرنـده را از مفاصـل اصلـی‌اش قطعه‌قطعه کنیـد. در مورد حیوانـات کوچک‌تـر، پاهـا و بال‌هـا را از دو طـرف گرفتـه و آن را بـا دسـت بخوریـد و هنگامـی که خوردن به پایان رسـید، اسـتخوان‌ها را در یک سـمت بشقاب بگذارید.

غذاهای خاص

در اینجا درباره‌ی فهرسـتی از غذاهایی که خوردنشان مطابق با آداب استاندارد غذا خوردن دشوار است، توضیح می‌دهیم:

نخودفرنگی

چند راه وجود دارد که نخودفرنگی را با چنگال بگیرید. آن‌ها را به‌سمت گوشت هل دهید و از دیواره‌ی گوشت به منزله‌ی تکیه‌گاه کمک بگیرید، تا نخودفرنگی‌ها روی چنگال بغلتند و یا از یک تکه نان برای این‌کار استفاده کنید. در خوردن غذا به‌روش اروپایی از کارد یا خوراکی‌های دیگر داخل بشقاب برای هل دادن نخودفرنگی‌ها روی چنگال استفاده می‌شود.

خوراکی‌هایی دانه‌دانه

زیتون را با دست می‌خورند. بهتر است زیتون‌های بزرگ را اول دو قاچ کنید و سپس میل کنید. شما مجازید که زیتون یا هر دانه‌ی خوراکی دیگر را، به شرط اینکه داخل بشقاب خودتان باشد، با دست بردارید و میل کنید. دانه‌ها را به کمک انگشت اشاره و شست بردارید.

اسپاگتی

ممکن اسـت در ابتدا خوردن اسپاگتی به نظرتان سخت بیاید، اما این‌طور نیست. باید چنگال را گوشـه‌ی بشـقابتان بچرخانید تا اسپاگتی دور آن بپیچد. اسپاگتی را می‌تـوان با قاشـق و چنگال هم خـورد (هرچند این روش به‌نـدرت در ایتالیا دیده می‌شـود). در این حالت از قاشق به‌عنوان ابزار کمکی استفاده می‌شود. یک چنگال پر از اسـپاگتی بردارید نه خیلی زیاد، آن را داخل گودی قاشـق بگذارید و چنـگال را داخل آن بچرخانید تا رشـته‌ها محکم دور آن بپیچند و در دهانتان جا شوند.

سوشی[۱] و ساشیمی[۲]

سوشی یکی از راه‌های نگهداری ماهی است. ماهی خام یا پخته‌شده را با برنج پخته‌شده‌ی سرد و چاشنی سرکه سرو می‌کنند. سوشی به شکل کوفته‌های کوچک است و می‌توان آن را با چنگال یا چوب‌های غذاخوری (chopsticks) صرف کرد. بسیاری از طرفداران این غذا، آن را با دست می‌خورند. با هر روشی، باید آن را درسته یا در دو مرحله خورد. سوشی معمولاً با سُس سویا و نمک و فلفل همراه است. بین آن برای تغییر مزه‌ی دهان سرکه می‌نوشند.

ساشیمی یک پرس تکه‌های ماهی خام تازه است و از غذاهای اشرافی و رسمی ژاپنی‌ها به‌شمار می‌آید. سوپ و ماهی خام به حدّی اهمیت دارند که در کنار آن‌ها، سایر غذاها تزیینی و درجه دو محسوب می‌شوند. ساشیمی را هنرمندانه داخل بشقاب‌های زیبا می‌چینند، و انواع مخلّفات و چاشنی‌ها را دور آن می‌گذارند. معمولاً به‌عنوان غذای اول، هنگامی که همه گرسنه هستند، سرو می‌شود. ساشیمی معمولاً در بشقاب‌های کم‌عمق به‌صورت جداگانه سرو می‌شود. قطعات ساشیمی به اندازه‌ای هستند که با چوب‌های غذاخوری به‌سهولت قابل خوردن است.

سوپ‌های ژاپنی و رشته فرنگی

سوپ معمولاً پس از صرف مخلّفات اشتهاآور خورده می‌شود. سوپ نباید آن‌قدر داغ باشد که برای جلوگیری از سوختگی، مجبور شوید هر بار موقع خوردن مقدار زیادی هوا با آن هورت بکشید.

رشته‌فرنگی غالباً آن‌قدر داغ سرو می‌شود که عملاً خوردن آن‌ها بی‌سروصدا امکان‌پذیر نیست. دهانتان را کاملاً باز کنید تا تمام رشته‌های لیز را در آن جا دهید و چیزی هم نریزد. سپس با لذت فراوان آن را بمکید! کسی که به روش غربی‌ها غذا می‌خورد، هنگام خوردن رشته فرنگی، باید قضیه‌ی سرو صدا را فراموش کند.

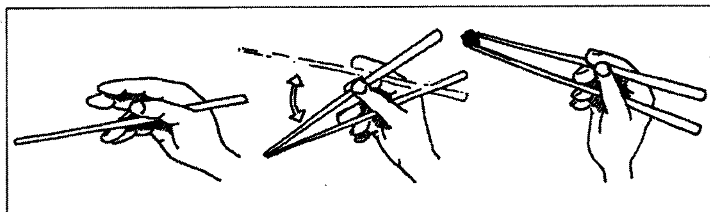
نحوه‌ی استفاده از چوب‌های غذاخوری

در بسیاری از کشورهای آسیایی، برای صرف غذا از چوب‌های غذاخوری به جای قاشق و چنگال و کارد استفاده می‌شود. این چوب‌ها در انواع مختلف و طرح‌های گوناگون، از نوع چوبی ساده تا جلاخورده تزیین شده و پرنقش و نگار، در بازار موجودند.

---

۱. sushi: نوعی خوراک ژاپنی است که با ماهی درست می‌شود.
۲. sashimi: نوعی غذای ژاپنی.

استفاده از این جفت چوب‌ها روش خاصی دارد: آن‌ها را بین انگشت اشاره و شست بگیرید، چوب زیرین را در گودی بین دو انگشت قرار دهید و چوب بالایی را مثل مداد در دست بگیرید. (به شکل ۹-۱۶ نگاه کنید.) همیشه چوب بالایی نقش مهم‌تری دارد. دو انگشت میانی برای مانور دادن و حرکت چوب بالایی استفاده می‌شود. اگر چوب‌ها را زیادی محکم نگاه دارید، نمی‌توانید به‌راحتی آن‌ها را تکان دهید. اگر آن‌ها را خیلی از سرشان نگه دارید، باعث از دست رفتن تعادلشان می‌شود.



شکل ۹ـ۱۵
نگه داشتن و استفاده از چوب‌های غذاخوری

اگر غذای شما بزرگ‌تر از آن است که در یک لقمه خورده شود، از چوب‌های غذاخوری برای خرد کردن آن استفاده کنید، همچنین می‌توانید غذا را با همان چوب‌ها نگاه دارید و آرام آرام گاز بزنید. بین دو لقمه، چوب‌های غذاخوری را پایین بشقابتان بگذارید.



هرگز با چوب‌های غذاخوری کارهای زیر را انجام ندهید:

- ✓ با آن‌ها اشاره نکنید، ادا درنیاورید و صحبت نکنید.
- ✓ آن‌ها را سر بالا در برنج یا کاسه‌ی سوپتان فرو نکنید و به همین وضعیت رها نکنید.
- ✓ با چوب غذاخوری فرد دیگری غذا برندارید.

و به خاطر داشته باشید، اگر گمان می‌کنید که نمی‌توانید با این چوب‌ها کار کنید، بهتر است اگر در امریکا هستید، درخواست کارد و چنگال کنید.

غلبه بر اتفاقات نامنتظره ناخوشایند هنگام صرف غذا



هر لحظه امکان دارد به‌هنگام صرف غذا در هر جمعی، خودمانی یا رسمی، اتفاق بدی بیفتد. نکات زیر به‌شما کمک می‌کنند تا بر این اتفاقات ناخواسته و ناخوشایند فائق آیید:

- ✓ **کارد و چنگال یا وسیله‌ی دیگری را روی زمین می‌اندازید.** هرگز برای برداشـــتن آن خم نشوید، پیشخدمت را صدا کنید و مؤدبانه از او بخواهید یکی دیگر برایتان بیاورد.
- ✓ **غذا خوب نپخته اســت.** اگر گوشت باشـد، دیگر نمی‌توان ساکت ماند. یکی از پیشخدمت‌ها را صدا کنید و آهسته ایراد غذا را به او گوشزد کنید. پیشخدمت با بشقاب غذای دیگری برخواهد گشت.
- ✓ **چیزی در غذایتان پیدا می‌کنید.** دوباره، یکی از پیشـــخدمت‌ها را صدا کنید و باز هم با ادب بســیار مشکل را برای او توضیح دهید. او غذای شما را عوض خواهد کرد.
- ✓ **شـــما از غذایی که سرو می‌شود، خوشـــتان نمی‌آید یا به آن آلرژی دارید.** بدیهی است، ادب حکم می‌کند کمی از آن را بخورید؛ اما اگر به‌هرحال خیلی به آن حساسیت دارید، فقط لبخند بزنید و بگویید متشکرم. لزومی ندارد که از غذا بد بگویید.
- ✓ **تکه‌ای اســـتخوان، یا چیزی غیرقابل جویدن از غذا داخل دهانتان اســـت.** به‌آرامی آن را روی چنگال و سپس گوشه‌ی بشقابتان بگذارید، اگر امکان داشت، آن را زیر چیزی پنهان کنید.
- ✓ **متوجه می‌شوید که تکه‌ای از غذا یا سبزیجات میان دندان یا روی ریش طرف مقابلتان گیر کرده است.** توجه طرف را بی‌سر و صدا به‌سمت خود جلب کنید، طوری که به‌شـــما نگاه کند و آن‌گاه به آن نقطه به‌آرامی اشاره کنید تا متوجه شود.

درست است که این فصل زیادی بلند بود، ولی حالا آماده‌اید که هر کجا خواستید، بروید! نوش جان!

فصل ۱۶

گردش، ورزش و تفریح

در این فصل

- میزبانی گردش‌های کاری
- مروری بر آداب گلف و دریانوردی
- محاسن و مزایای تنیس، راکت‌بال و اسکواش
- حفظ سلامتی در ورزش‌های سنگین مثل اسکی
- لذت بردن از تفریحات و گردش‌ها
- مرور آداب اولیه در مناسبت‌های ورزشی و باشگاه‌های خصوصی

با تغییر ساعات کار روزانه، دیگر جای شگفتی نیست که کار و تجارت به شرکت یا نهایتاً رستوران منحصر نمی‌شود و ابعاد گسترده‌تری یافته است. امروزه در محیط‌های کاری، از فعالیت‌های دسته‌جمعی که همه‌ی همکاران در آن شرکت می‌کنند، به شیوه‌های مختلف، برای کار و تجارت استفاده می‌شود.

حتی اگر شما و بهترین مشتری‌تان به بالا رفتن از صخره‌های یخی یا بازی گلف بسیار علاقه‌مندید و از طرفداران پر و پا قرص این ورزش‌ها هستید، تصور اینکه در چنین موقعیت‌هایی هم می‌توان به کار و تجارت پرداخت، غریب و دور از ذهن به نظر می‌رسد. در این فصل با متداول‌ترین شیوه‌های کار و تجارت در خارج از محیط اداری از قبیل گشت‌وگذار، بازی گلف، تفریحات و دریانوردی آشنا می‌شوید. این قبیل ورزش‌ها و تفریحات بسیارند. فهرست آن‌ها ممکن است شامل پاراگلایدر یا هلی‌ـ اسکی نیز باشد. اما این نکته را فراموش نکنید، در حال حاضر، سفر به اورست هم دیگر دور از ذهن و خنده‌دار نیست.

میزبانی گردش‌های گروهی

از آنجا که ساعات کار با زمان‌های گذشته فرق کرده و کمی شناور شده است، می‌توانید در مکان‌های گوناگونی به امور کاری خود بپردازید. ممکن است شرکت‌تان کارکنانش را تشویق کند بعد از ناهار، مسافتی را، مثلاً تا جایی که چشم‌انداز منظره‌ی شهر را پیش رو داشته باشند، دوچرخه‌سواری کنند. ممکن است رئیس شما دوست داشته باشد گروه کوچکی از همکاران را به منزل خود دعوت کند، تا در محوطه‌ی خصوصی حیاط منزل او درباره‌ی مسائل شرکت بحث کنید. در این موارد و موارد مشابه دیگر، ملاحظاتی وجود دارد که شما هم به‌عنوان میزبان و هم به‌عنوان مهمان باید آن‌ها را در نظر بگیرید. باید خوب و بد را از هم تشخیص دهید و رفتار درستی در پیش بگیرید.

اگر میزبان یک گردش گروهی خارج از شرکتی شدید، قبل از زمان مقرّر، درباره‌ی تمامی جزئیات برنامه فکر کنید. دعوت‌نامه‌ها را ارسال کنید. اگر وسایل و تجهیزات خاصی لازم است، فهرست دقیقی از آن‌ها تهیه کنید و در دعوت‌نامه بگنجانید تا مهمانان بدانند چه چیزی به‌همراه بیاورند. طول مدت گردش را نیز در دعوت‌نامه درج کنید. اگر زمان و مکان گردش خیلی با زمان و مکان کار روزانه‌ی افراد متفاوت بود، به آن‌ها این حق را بدهید که دعوت را رد کنند و نخواهند، یا نتوانند، که در آن گردش شرکت کنند. چه بسا کارمندی مشکل دارد و بخواهد دخترش را از مهدکودک محل کار بردارد.



درخصوص گردش‌های خارج از ساعات اداری، در صورت امکان، از قبل برنامه‌ریزی کنید.

تحقیق کنید که آیا مانعی شخصی یا عملی، سر راه گردش‌های این‌چنینی وجود دارد یا خیر. ممکن است مهمان شما آسم داشته باشد و سفر به غار شیرهای دریایی جز اینکه حالش را بدتر کند، حاصل دیگری نداشته باشد. شاید لازم باشد محل را از قبل رزرو کنید تا در روز موعود اسباب شرمندگی خود و مهمانتان را فراهم نکنید. هرچه هست، از پیش در موردش حسابی فکر کنید.



شخص تازه‌استخدام شده‌ای در یک شرکت مهندسی در دنور یک‌روز تمام وقت صرف مصاحبه با تیم مصاحبه‌ی شرکت کرد و شب هم شام را با آنان خورد. روز بعد، تیم مصاحبه به او پیشنهاد دادند که همگی به شهری کوهستانی بروند. به همه خیلی خوش گذشت. در بازگشت، راننده تصمیم گرفت از مسیر دیگری برگردد، جاده‌ای ناهموار و کثیف با شیب بسیار تند که در طول ۵ مایل، ۷۰۰۰ پا از ارتفاع آن کاسته می‌شد. درواقع راننده، بدون آنکه از رئیس بپرسد، آنان را به این دردسر

ادغام سفر آبی و جلسات کاری

روزبه‌روز بر محبوبیت سفرهای آبی به‌عنوان گزینه‌ای مناسب برای برگزاری جلسات کاری خارج از محیط کار افزوده می‌شود. در حال حاضر فقط نمایشگاه‌ها نیستند که روی عرشه‌ی کشتی برگزار می‌شوند. روزانه سفرهای آبی کوتاهی از بنادر کوچک و بزرگ یا کناره‌ی رودها آغاز می‌شوند که طی آن‌ها مسافران به بحث‌های کاری می‌پردازند.

دلایل این محبوبیت چندان مشخص نیست. برخلاف هتل‌ها یا مراکز برگزاری کنفرانس‌ها، وقتی روی عرشه هستید، مزاحمت‌ها به حداقل می‌رسند. به نظر مدیران، برگزاری جلسات روی عرشه باعث افزایش تمرکز می‌شود. و حداقل، تا زمانی که باران نبارد و هوا خوب باشد، به همه خوش می‌گذرد!

انداخته بود. پس از ســه دقیقه رانندگی در آن جاده‌ی وحشتناک، رئیس به راننده دستور داد که بایستد. رئیس از ماشین بیرون پرید و کنار جاده استفراغ کرد! سپس به ماشین بازگشت و تا هنگامی که به زمین هموار رسیدند، با صورتی کبود، ساکت و بدحال گوشــه‌ای افتاد. به‌محض اینکه به شرکت رسیدند، حال او خوب شد، ولی به‌شدّت از دست راننده عصبانی شده بود که چرا کاری کرده است که او جلو کارمند تازه استخدام شده‌اش شرمنده شود!

اگر میزبان مهمانی از شهری دیگر هستید و می‌خواهید مهمانتان را برای بازدید از جاهای دیدنی و مناظر زیبای اطراف ببرید، اول ببینید که آیا خود او به این سفر و گردش تمایلی دارد یا نه. مثلاً بگویید: «آقای فراری، فردا می‌خواهم شما را به دیدن مــوزه‌ی هنر و باغ‌های اطــراف این منطقه ببرم. آیا به این جور جاها علاقه دارید یا برنامه‌ی دیگری ترجیح می‌دهید؟» اگر آقای فراری به دلایلی نمی‌تواند در برنامه‌ی شما شرکت کند و از آن لذت ببرد، این سؤال شما به او امکان می‌دهد که مؤدبانه و محترمانه عذر بخواهد. علاوه بر آن، از شرمندگی شما هم جلوگیری می‌کند زیرا باعث می‌شود که اگر مشکلی دارد، صادقانه مطرح کند، نه اینکه به شما بگوید به دلایلی که نمی‌تواند توضیح دهد، در برنامه‌ی پیشنهادی شما شرکت نمی‌کند!



اگر مهمان شما فاقد سلامت و قوای جسمانی کافی است، گردش‌هایی را که نیاز به تحرک و قدرت بدنی زیاد دارند فراموش کنید!

اگر اســباب ناراحتی و شــرمندگی مهمانتان شــوید، یک رابطه‌ی کاری را به خطر انداخته‌اید!

نشستن زیر سایبان یک رستوران در فضای باز و لذت بردن از مناظر اطراف، در روزی خوب و زیبا، تفریح و گردشی فوق‌العاده است.

بازی گلف

کار و تجارت و بازی گلف دو مقوله‌ی سازگارند. حرکات و گام‌های آرام ضمن بازی، طبیعت سرسبز و روستایی اطراف و دیدار دوستان و اعضای ثابت باشگاه گلف، همگی دست‌به‌دست هم می‌دهند و موقعیتی استثنایی برای شما فراهم می‌کنند تا دیگران را بشناسید و با آنان رابطه‌ی کاری برقرار کنید.

بدیهی است نمی‌توان همیشه در بازی گلف به دنبال یافتن شریک کاری بود. گلف گاهی اوقات به بازی پرتنش، سخت و اعصاب‌خردکن هم تبدیل می‌شود. بنابراین ممکن است فرد آرامش لازم را برای صحبت‌های کاری نداشته باشد، اما می‌توان توانایی شخص را در مدیریت تنش محک زد! اگر او در بحبوحه‌ی بازی بتواند آرامش خود را حفظ کند، مطمئن باشید که در شرایط پرتنش کاری هم می‌تواند بدون از دست دادن کنترل اعصاب خود دوام بیاورد.

از آنجایی که گلف یک بازی قدیمی است، رفتار و پوشش جاافتاده‌ای نیز می‌طلبد. به‌جز زمین‌های عمومی بازی گلف، به‌ندرت کسی را مثلاً در لباس جین می‌بینید. نهایت پوشش خودمانی و غیررسمی در زمین‌های گلف آن پوششی است که در محیط‌های کاری به‌عنوان پوشش غیررسمی قابل قبول است.

به‌هنگام بازی گلف دو نکته را به خاطر داشته باشید ــ رعایت آداب بازی و رعایت آداب معاشرت کاری. یعنی تلفیق کار و بازی گلف.

آداب عمومی بازی گلف

وقتی گلف بازی می‌کنید، باید بدانید که:

- ✓ زنان بلوزهای یقه‌دار آستین‌بلند، و کفش گلف با میخ‌های نرم در کف آن می‌پوشند.
- ✓ مردان هم شلوار گشاد یا شلوار سه ربع، پیراهن‌های یقه‌دار آستین‌بلند، و کفش‌های گلف با میخ‌های نرم در کف آن می‌پوشند.
- ✓ استفاده از هر رنگی، حتی آن‌هایی که در طبیعت دیده نمی‌شوند یا در محیط‌های کاری معمول نیستند، در زمین گلف ایرادی ندارد. هرچند بعضی از باشگاه‌ها ترجیح می‌دهند اعضایشان موقّرانه و محافظه‌کارانه‌تر لباس بپوشند. اگر در این خصوص شک دارید، تلفنی سؤال کنید.

- ✓ هنگامی که کسی در حال تمرکز برای زدن ضربه است، با او صحبت نکنید.
- ✓ وقتی نوبت بازی شماست، باید آماده باشید. وقت را تلف نکنید.
- ✓ کسی که در سوراخ قبلی پایین‌ترین امتیاز را آورده است، اولین نفری است که در سوراخ بعدی شروع به بازی می‌کند.
- ✓ هنگامی که ضربه می‌زنید، همه‌ی اعضای گروهتان باید پشت سرتان باشند.
- ✓ بگذارید تیم‌های فرزتر و چالاک‌تر بازی را شروع کنند. قبل از شروع، به‌قدر کافی ضربه‌های تمرینی بزنید تا گرم شوید.
- ✓ پس از زدن ضربه، جاپای خود را صاف و اثر پایتان را پاک کنید.
- ✓ پس از اینکه شما و اعضای گروهتان، همگی ضربه زدید، از محوطه‌ی چمن بیرون بروید.
- ✓ در ارابه‌تان بیشتر از دو نفر ننشانید و آرام برانید. ارابه را روی جاده و خارج از محوطه‌ی چمن نگه دارید، مگر اینکه بنا به دلایل خاص مجبور باشید از داخل محوطه‌ی سبز بگذرید.
- ✓ هرگز حین بازی جیغ نزنید و حرف‌های رکیک بر زبان نیاورید.



آداب تلفیق کار و گلف

تلفیق کار و گلف ممکن است جالب و سودمند باشد. به یاد داشته باشید که بازی گلف، قبل از هر چیز، بار تجاری و کاری دارد. اگر می‌خواهید به هدفتان برسید، باید همه، از رئیس گرفته تا مشتریانتان، ضمن بازی، ظاهر مطلوبی از خود نشان دهند. این نکات را به خاطر بسپارید:

- ✓ هرگز رئیس یا مشتری‌تان را از بازی اخراج نکنید، حتی اگر او ۱۵ ضربه‌ی غلط زده باشد و شما ۴ تا.
- ✓ تا زمانی که تیم شما به بازی وارد نشده و افراد با یکدیگر راحت و صمیمی نشده‌اند، از صحبت درباره‌ی موضوع‌های کاری بپرهیزید.
- ✓ جوک‌های زشت‌تان را برای خود نگه دارید. همان قوانینی که درباره‌ی مکالمه در محیط کار صدق می‌کند، اینجا هم صادق است.

- ✓ اگر دوســت شما وســط بازی به مخمصه افتاد، از صحبت درباره‌ی مسائل کاری بپرهیزید.
- ✓ روی کارت امتیازات‌تان تقلب نکنید.
- ✓ معمولــاً میزبان بایــد انعام دهد. اما اگر خواســتید به کســی انعام دهید، اشکالی ندارد.

قایقرانی و دریانوردی

قایقرانــی یکــی از آن فرصت‌هایی اســت کــه در آن رئیس یا مشــتری می‌تواند جدیدتریــن اســباب بازی‌اش را به طرف دیگر نشــان دهد. امــا درعین‌حال، اگر بدانید که چطور باید روی قایق رفتار کنید، قایقرانی یا قایق‌ســواری بسیار مفرّح خواهد بود.



هرگز حتی یک کرجی را کرجی ننامید! تمام قایق‌ها، از کوچک‌ترین قایق‌های موتوری گرفته تا بزرگ‌ترین کرجی‌ها، از نظر ناخدایشان کشتی هستند.

قایقرانی فنی اســت که مهارت در آن مســتلزم سال‌ها ممارست و تمرین است. اگر تازه‌کار و مبتدی هستید، هر چقدر هم اعتماد به نفس داشته و به‌خودتان مطمئن باشــید، باز هم ممکن است فرق بین یک خط و طناب پرچم یا بادبان را نفهمید و آن‌ها را با هم اشــتباه بگیرید. به‌زبان ســاده، به نفعتان نیست که تظاهر کنید. بهتر است به جهل خود اعتراف کنید و راهنمایی بخواهید. اکثر ناخداها بسیار علاقه‌مندند که به‌شما بگویند چه باید بکنید.



اگر ناخدا از شــما خواست کنار بایستید و دیگر کمک نکنید، دست از کمک کردن بردارید. هر «کمک» ناخواسته‌ایِ در قایق ممکن است به افتادن شما به داخل آب و شنای اجباری منجر شود!

اگــر آن روز روی عرشــه میزبــان هســتید، از قبــل بــه مهمانان خــود بگویید چه باید بپوشــند و به آن‌ها از قبل هشــدار دهید که ممکن است خیس شوند. به آن‌ها بگویید قرار اســت چه کار کنند. قرار اســت پارو بزنند، ســوار قایق موتوری شــوند یا باید دیوار صوتی را بشــکنند. بیش از ظرفیت قایق مهمان دعوت نکنید. اگر خودتان مهمان هســتید، به یاد داشــته باشید که قایق از آنِ ناخداست. ناخدا درهرحال رئیس قایق است. هیچ دموکراسی‌ای در کار نیست. از علایم و راهنمایی‌ها پیروی کنید.



اگر کار شـــما به‌گونه‌ای است که باید ســـفرهای آبی زیادی بروید و در جایی بزرگ شـــده‌اید که دور تا دورتان خشک و بی‌آب بوده است، یک کتاب جیبی در زمینه‌ی مقدمات قایقرانی تهیه کنید تا با اصطلاحات آن آشنا شوید.

نکات دیگری نیز وجود دارد که باید بدانید:

- ✓ لباس‌هایی بپوشید که مانع از خیس شدنتان شوند. لباس‌های آستردار بهترند! اگر هوا گرم بود، مایو، شـــلوارک، تی‌شرت یا بلوز یقه‌دار، کلاه و عینک هم خوب اســـت. با خود بادگیر و عرقگیر یا زیرپوش هم ببرید تا وقتی شب‌ها روی عرشـــه می‌روید، از آن اســـتفاده کنید. باید چند دست لباس ضروری به‌همراه داشـــته باشـــید تا اگر هوا بد شد یا شب در قایق یا کشتی ماندید، به مشکل برنخورید.
- ✓ کفش تخت یا کفش ساده‌ی تنیس بپوشید. پوشیدن صندل، کفش کوهنوردی یا کفش پاشـــنه‌دار چرمی نه‌تنها نامناسب است، بلکه گاهی خطرناک هم خواهد بود.
- ✓ اگر نمی‌دانید چطور باید کمک کنید، حداقل از سر راه کسانی که می‌دانند، کنار بروید.
- ✓ هرگز زیر عرشه سیگار نکشید؛ اگر می‌خواهید روی عرشه هم سیگار بکشید، اول سؤال کنید.
- ✓ فقط هدایایی بیاورید که وقتی روی عرشـــه هســـتید، بتوانید آن‌ها را میان همه‌ی حاضران تقسیم کنید. اگر در مورد تسهیلات کشتی یا قایقی که با آن سفر می‌کنید، مطمئن نیستید، سؤال کنید.
- ✓ اگر می‌ترســـید دچار دریازدگی شـــوید، برای جلوگیری از این حالت دارو مصرف کنید.

تنیس، راکت‌بال و اسکواش

ورزش‌های راکتی در شـــهرهای بـــزرگ محبوبیت ویژه‌ای دارند، زیـــرا می‌توان در مکان‌های سرپوشیده بازی کرد و نیاز به فضای بسیار بزرگی ندارند. در این ورزش‌ها، پوشش بازیکنان تیم مشـــخصات خاصی دارد که همه موظفند از آن پیروی کنند. هنگامی که می‌خواهید عضو گروهی شوید، از قبل درباره‌ی نوع پوشش اعضای تیم سؤال کنید.



سـفید همیشـه برای بازی‌های راکتی، رنگ مناسبی اسـت. اگر بلوز یقه‌دار سفید با آسـتین‌های تازده را با شلوارک سـفید بپوشید، مطمئن باشید که درست لباس پوشیده‌اید. کفش تنیس هم راحت و مناسب است.

در بعضی موارد، در نحوه‌ی پوشـش محدودیت بیشتری نسبت به بقیه وجود دارد. هنگامی که شک دارید، از باشگاه سؤال کنید.

اگر در باشگاه خود از مهمانی پذیرایی می‌کنید، حتماً زودتر بیایید، طوری که مهمانتان با نگاه‌های پرسشگرانه‌ی اعضای باشگاه روبه‌رو نشود. او را به رختکن ببرید. به او قفسه و حوله بدهید و هنگامی که لباس عوض می‌کند، اتاق را ترک کنید.



اگر مهمانید، باید وسایل و لباس مورد نیاز را همراه خود بیاورید. یعنی راکت، توپ، عینک محافظ چشم و لباس مناسب، براساس اطلاعاتی که قبلاً از باشگاه گرفته‌اید، همراه ببرید.

ورزش‌های راکتی عموماً به ورزش‌های نجیب‌زادگان و اصیل‌زادگان مشـهورند و به اسـتثنای مسابقات حرفه‌ای، کاملاً به صداقت بازیکنان در رعایت قوانین وابسته‌اند. این قوانین را رعایت کنید:

- ✓ سر وقت بیایید.
- ✓ توپ‌های خارج از زمین را در سمت خود اعلام کنید.
- ✓ سرویس‌های اوت‌شده را به زمین برنگردانید.
- ✓ اگر حریف شما خرابکاری کرد، چیزی نگویید.
- ✓ امتیازهای هریک را پس از کسب هر امتیاز اعلام کنید.
- ✓ در زمان استراحت، توپ‌های پرتاب‌شده را از اطراف زمین جمع کنید.
- ✓ در زمین خود بمانید و مزاحم سـایر بازیکنانی که در حال بازی‌اند نشوید. منتظر شوید که زمان استراحت آنان فرا رسد.
- ✓ هرگز و هرگز ناسزا نگویید و راکت خود را پرت نکنید.



اگرچه بازی با فردی هم‌تراز خود جذابیت بیشـتری دارد، همیشـه این شانس را ندارید تا حریف شما هم‌سطح شما باشد. اگر با کسی در سطح متفاوت از خودتان بـازی می‌کنید، سـعی کنید بازی را بـرای مهمانتان جالـب و لذت‌بخش کنید. توانایی‌های خود را به او بگویید و برای بهبود بازی‌تان از او راهنمایی بخواهید. از سوی دیگر، اگر بازیکن باتجربه‌ای هستید و مهمان شما چنین نیست، او را وسط

بازی ضایع نکنید. به او دل و جرئت بدهید. به یاد داشته باشید که هدف از بازی لذت بردن است.

اسکی و اسنُوبرد (snow boarding)

قوانین اسکی هم مثل سایر بازی‌ها با هدف امنیت و سلامت شما و دیگران بنا نهاده شده است. با در نظر گرفتن این نکته شروع کنید که اسکی در زمستان انجام می‌شود و نیاز به پوشش گرم و کافی دارد. باید کاملاً مجهز باشید تا از اسکی لذت ببرید. لباس‌های زیر گرم، پیراهن و ژاکت‌های کرکی، جوراب‌های مخلوط پشم و نایلون، شلوارهای شمعی، کاپشن و شلوار و ماسک ضد آب، دستکش پنج‌انگشتی یا دستکشی که یک‌جا برای چهار انگشت و یک‌جا برای شست دارد (یا هر دوا). عینک آفتابی یا عینک حفاظ‌دار (یا هر دو) و آفتاب‌گیر از ملزومات ورزشی اسکی هستند.

اگر هرگز قبلاً اسکی نکرده یا سوار اسنوبُرد نشده‌اید، عاقلانه عمل کنید و هر طور شده یک یا دو جلسه مربی بگیرید. این روزها با وجود روش‌های مجازی آموزش اسکی برای اسکی تفریحی، فرا گرفتن اسکی دیگر به‌دشواری سابق نیست. چندان عاقلانه نیست که به قابلیت‌های ورزشی معمول خود برای فرود از یک شیب امید ببندید. در مورد موج‌سواری هم همین‌طور. اسکی و موج‌سواری ممکن است به‌ظاهر ساده باشند، اما در واقعیت چنین نیست. دراین‌باره از یک ارتوپد سؤال کنید!

اگر اسکی یا موج‌سواری می‌کنید، باید قبلاً یاد گرفته باشید. اگر مبتدی هستید، آن‌ها را الان فرا بگیرید:

- ✓ با طناب محافظ برخورد نکنید. صاف بایستید.
- ✓ اگر تابه‌حال از بالابرهای مخصوص استفاده نکرده‌اید، از متصدی آن بخواهید که دکمه‌ی پایین و بالا رفتن آن را به شما نشان بدهد. همچنین درباره‌ی کنترل سرعت آن هم راهنمایی بخواهید.
- ✓ فوراً از سربالایی کنار بروید.
- ✓ چوب‌های اسکی باید مرتب کنترل شوند. بعضی از انواع چوب‌های اسکی ممکن است بسیار خطرناک باشند. وقتی بلد نیستید، سعی نکنید با اسکی بدوید. قدرت کنترل آن را نخواهید داشت.
- ✓ اسکی‌باز باید همیشه هوشیار باشد. اگر می‌خواهید به «چپ» یا «راست» بروید، دیگران را با فریاد آگاه کنید.



به‌عنوان میزبان، مراقب وضعیت مهمانان خود باشـــید. ســـعی کنید با بلبل زبانی و چرب زبانی آن‌ها را متوجه مهارت خود کنید. همیشه باید حاضر باشید پایین‌تر از حد توان خود، به‌خوبی اســـکی کنید تا وسایل راحتی و امنیت مهمانانتان را فراهم آورید. دوباره، اینجا هم به یاد داشته باشید که هدف لذت بردن و تفریح کردن است. در مسابقات المپیک نیستید.

ورزش‌های سنگین

آداب ورزش‌های سنگین بیشتر و پیچیده‌تر از ورزش‌های دیگر است و دلیل آن حفظ امنیت بازیکنان در هنگام بازی اســـت، زیرا در ورزش‌های سنگین خطر مصدومیت یـــا مرگ بازیکن وجود دارد. رعایت دقیق آداب این ورزش‌ها شـــما را از خطر مرگ می‌رهاند و احتمال مصدومیت را نیز پایین می‌آورد. چه با موتور صخره‌نوردی کنید و چه قایق‌ســـواری، دانش شـــما از موارد ایمنی خاصّ ورزش مورد علاقه‌تان به‌شما کمک خواهد کرد تا از ورزش دلخواهتان لذت بیشتری ببرید و آن را به شکل یک فعالیت گروهی در خدمت امور کاری‌تان درآورید.

هر ورزش ســـنگینی، آداب و دستورالعمل‌های خاص خود را دارد. این کتاب جای آوردن همه‌ی این قوانین نیست. امابايد گفت که شاه‌کلید این قواعد تأمین سلامتی و امنیت برای خود و دیگران اســـت. اگر شـــما و مهمانتان قایقرانی می‌دانید، ولی شـــما حرفه‌ای‌تر هستید، خود را در ســـطح او قرار دهید. زیرا اگر او را دنبال خود بکشید، موجب ناراحتی مهمانتان می‌شوید و از طرف دیگر تلاش او برای رسیدن به‌شما ممکن است به مصدومیت و یا حتی مرگ او منجر شود. همیشه به میزبانان توصیه می‌شود که در ابتدای بازی، آداب و قواعد این ورزش خاص را به مهمانان خود یادآور شوند. و در مقام مهمان، اگر در هر موردی شک داشتید، معطل نکنید و سؤال کنید.

پناهگاه‌های گروهی

در پناهگاه‌های گروهی برای جلسات سیال‌سازی ذهن، سرگرم کردن مشتریان یا برای اســـتراحت باید درواقع همان اصول تفریحات داخل منزل حاکم باشند. یعنی اگر میزبان هســـتید، باید برنامه‌ی گردش شما کم و کسری نداشته باشد و به همه خوش بگذرد. اگر مهمان هستید، تفریح کنید و لذت ببرید، و از میزبانتان به‌خاطر زحمتی که برای تدارک این برنامه کشیده است، سپاسگزار باشید.



در گوشه‌ی دنجی خلوت گزیدن، کار درستی نیست. در برابر این وسوسه که روح و روان خود را در آنجا خالی و رها کنید، مقاومت کنید.

برخی از این برنامه‌ها چند روزه‌اند و در چادر یا خانه‌ی اشـخاص می‌گذرند. اگر به چنین برنامه‌ای دعوت شـدید، بدانید که شـب را در آنجا می‌مانید و صبح‌های زود هم باید همکاران و مشتریان خود را ملاقات کنید. این برای افرادی که چند ساعت اول صبح را گیج و منگ هستند و موتورشان دیرتر روشن می‌شود، چندان خوشایند نیست. در منزل خودتان، راحت‌ترید، چون می‌توانید تا زمانی که روی دور بیفتید با حوله‌ی حمام از این طرف به آن طرف بروید و صبحانه بخورید.

با این مشـکل در یک چادر چه باید بکنید؟ توصیه می‌کنیم کمی زودتر بیدار شـوید تا زمانی که در سِلف برای خوردن صبحانه با همکاران یا مشتریان روبه‌رو می‌شوید، شاداب و سرحال باشید. تا جایی که امکان دارد، در اتاقتان برنامه‌ی روزانه‌ی معمول خود را اجرا کنید. اگر ممکن است، بیرون بروید و در هوای تازه‌ی صبحگاهی کمی قدم بزنید. هوای تازه شما را سرحال خواهد آورد. اگر دوست ندارید قبل از یک فنجان قهوه با کسی روبه‌رو شوید، قهوه‌جوش فوری‌تان را با خود ببرید و در اتاقتان برای خود قهوه درست کنید.



فیلم بچّه‌شهری (City Slickers) را به خاطر می‌آورید؟ قهوه ساییدن سروصدا دارد. آن‌قدر بی‌ادب نباشید که دیگران را با این‌کار از خواب بیدار کنید. اگر عادت دارید صبح زود از خواب بیدار شوید، سر و صدا نکنید.

این برنامه‌های تفریحی معمولاً با فعالیت‌ها و سـرگرمی‌های از پیش تعیین شـده پر می‌شـوند. این فعالیت‌ها از پیاده‌روی و ماهیگیری عصر تا کارهای گروهی نظیر پروژه‌های هنری پیش‌دبستانی یا اردوها تنوع دارند. چه خوب و چه بد، این فعالیت‌ها از مقتضیات محیط‌های کاری مدرن است.

اگر در ورزش‌ها و تمرین‌های گروهی شرکت کردید، همیشه به خاطر داشته باشید که هدف از این ورزش‌ها بالا بردن سطح همکاری سازنده‌ی اعضای گروه با هم است. ممکن اسـت دیواری سر راهتان باشد که همه‌ی اعضا باید از یک طرف آن بالا و از طرف دیگر پایین بیایند، و یا یک خط زیگزاگ را در شش متری بالای یک حوضچه‌ی کثیف باتلاقی بپیمایید. همکاری گروه شما و اعتماد متقابل میان اعضای آن ضمن بازی ممکن است در برگشت به محل کار نیز در روحیه‌ی افراد تأثیر پایداری بگذارد و آن ویژگی‌های مثبت به کار هم تعمیم یابد.

با نشان دادن بی‌علاقگی به این ورزش‌ها ممکن است خود را معاف کنید و از بازی کردن با دیگران بهره‌ای نبرید. البته، ممکن است حق با شما باشد، اما به این معنی نیست که

هر آنچه در فکرتان است، به زبان بیاورید. به جای آن سعی کنید روحیه‌ی کار گروهی داشته باشید، حتی اگر سخت باشد. از این‌ها گذشته، بدانید برنامه چند ساعت بیشتر طول نمی‌کشد، اما نق‌زدن‌های شما برای مدت طولانی در یادها خواهد ماند.

شرکت در برنامه‌های ورزشی و باشگاه‌های خصوصی

مردم هر روز به بازی‌های گروهی مثل فوتبال بیسبال یا بسکتبال اقبال بیشتری نشان می‌دهند. این ورزش‌ها برای سرگرم کردن مشتریان بسیار مناسبند و شرکت‌های بزرگ در شهرهای مهم برای اینکه شأن شرکتشان را به رخ مشتریانشان بکشند، هزینه‌ی زیادی صرف چنین برنامه‌هایی می‌کنند. درحقیقت، امروزه، تیم‌های شرکت‌ها به اندازه‌ی باشگاه‌های ورزشی قدیمی محبوبیت دارند و هر دو از قواعد مشابهی پیروی می‌کنند.

شما مشتری، همکار یا دوست‌تان را به باشگاهتان دعوت می‌کنید و مخارج او را به‌عهده می‌گیرید. دعوت شما به این معنی است که باید کلیه‌ی هزینه‌های مهمانتان را بپردازید تا به او خوش بگذرد. این هزینه‌ها شامل خوراکی، نوشیدنی و انعام خدمه می‌شود.

البته قرار نیست میزبان برای مهمان خود وسایل ورزشی نیز بخرد. اگر مشتری خود را برای بازی تنیس به باشگاهتان دعوت کردید، باید هزینه‌ی اجاره‌ی زمین بازی و نوشیدنی را بپردازید. اماانتظار می‌رود که او مجهّز به زمین بازی بیاید و لباس و وسایل لازم را همراه داشته باشد.

اگر مهمان هستید، به خاطر بسپارید که به هزینه‌ی میزبانتان در آن باشگاه به سر می‌برید. فراخور شأن این دعوت رفتار کنید و نشان دهید که استحقاق چنین لطفی را داشته‌اید. با لباس نامناسب به آنجا نروید و میزبان را شرمنده نکنید. لباس و تجهیزات مورد نیاز بازی را هم همراه ببرید.



پوشیدن شلوارک، جین، تی‌شرت یا روبنده برای بازی در یک مسابقه‌ی ورزشی یا شرکت در یک باشگاه ورزشی خصوصی نامناسب است.

و به یاد داشته باشید، هیچ اشکالی ندارد به میزبان بگویید چیزی از ورزش مورد نظر نمی‌دانید، بنابراین، نمی‌توانید دعوتش را قبول کنید. بازی ناشیانه و غلط خیلی جالب نیست. بهتر است اگر نمی‌توانید در زمین بازی مثل یک بازیکن حرفه‌ای، خوب و ماهرانه، بازی کنید، از قبل موضوع را بگویید تا بعداً خجالت‌زده و شرمنده نشوید.

فصل ۱۷

اولویت‌بندی مناسبت‌ها و رویدادهای مهم زندگی

در این فصل

- برگزاری و شرکت در مهمانی‌های شرکت
- پاسخ به دعوت‌نامه‌های مراسم تولد، ازدواج، زایمان، بازنشستگی و تدفین
- تشخیص ضرورت خرید هدیه
- انتخاب هدیه‌ی مناسب برای مناسبت‌های خاص

هنگامی که کار شدت می‌گیرد و همه‌ی کارکنان زیر فشار آن دچار خستگی و ملال می‌شـــوند چیزی مثل جشن تولد نوزاد یکی از همکاران، هرچقدر هم که در ظاهر غیرضروری به نظر بیاید، ممکن است دقیقاً همانی باشد که همگان به آن نیاز دارند. ممکن اســـت سیاست شرکت این باشد که جشن‌ها را از برنامه‌ی کار حذف کند یا آن‌ها را چنان سرسری برگزار کند که هیچ‌کس از آن لذت نبرد. اما آگاهی از تاریخ اتفاقات مهم زندگی همکاران ممکن است سبب ایجاد دوستی و تحکیم روابط کاری، و در نهایت احترام به یک همکار، در مقام یک انسان شود.

مردم اغلب در چنین گردهمایی‌هایی معذبند، نه اینکه همکارانشان را دوست نداشته باشـــند، بلکه به این دلیل که مطمئن نیستند چه باید بگویند و چه باید بکنند. در این فصل می‌آموزید چگونه با وقار و متانت و به‌خوبی از پس چنین مراسمی، برآیید حال چه این مناسبت‌ها شاد باشند چه تلخ و غمبار.

مهمانی‌های اداری

برگزاری مهمانی‌های عمومی اداری برای جشـــن گرفتن پیشرفت‌ها و بهبود روابط مفید است. همچنین این‌گونه مراسم ممکن است به بهانه‌ی مناسبت‌های خاصی چون بازنشستگی رئیس محبوب و تولد پنجاه‌سالگی فلان همکار نیز برگزار شوند.

البته افراط در برگزاری مهمانی، به دلایل پنهانی و نه چندان صادقانه، هدف اصلی از برگزاری این مراسم را لوث می‌کند.



برگزاری این مهمانی‌ها باید با انگیزه‌ای صمیمی و خالصانه باشد. برگزاری مهمانی‌های اداری باید دلیل موجهی داشته باشد و جمع‌وجور و کوتاه باشد. یک یا دو بار در سال کافی است.

اولین قدم برای برنامه‌ریزی زمان مهمانی اداری این است که به رئیستان بگویید تاریخ برگزاری مهمانی منوط به انتخاب اوست و قطعی و از پیش تعیین شده نیست.

در غیر این‌صورت، ممکن است ناخواسته سبب نارضایتی رئیستان شوید و نتیجه هم نگیرید.

فرض کنید بخش یا قسمت شما مسئول برگزاری یک مهمانی اداری است. اگر مهمانی در داخل شرکت برگزار می‌شود، دعوت‌نامه‌ها را در قالب یادداشت یا ایمیل بفرستید و اگر خارج از شرکت است، دعوت‌نامه‌های رسمی چاپ‌شده ارسال کنید. (برای جزئیات بیشتر در زمینه‌ی دعوت‌نامه‌ها فصل ۱۵ را بخوانید.) در دعوت‌نامه برای مهمانی باید دلیل دعوت، محل برگزاری، زمان برگزاری، و مدت مهمانی را قید کنید.

جزئیات برگزاری مهمانی را به دیگران واگذار کنید، اما برای تضمین موفقیت در برگزاری مهمانی، شخصی را دستیار خود کنید تا دیگران به او گزارش کار دهند. اگر برای برگزاری مهمانی پول جمع می‌کنید، یک‌نفر را مسئول این کار کنید و نیز مشخص کنید که این پول را به خرید هدیه اختصاص می‌دهید، یا نوشیدنی، یا هر دو. این مبلغ نباید زیاد باشد. برای مشارکت همکاران و واگذاری مسئولیت مهمانی به آنان، نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ برای برگزاری مهمانی از همکارانتان به بهانه‌های مختلف پول زیادی درخواست نکنید. در یک شرکت بزرگ، تعداد مناسبت‌های تولد، زایمان، عروسی و مناسبت‌های دیگر سبب می‌شود درخواست مکرر برای گردآوری پول دیگران را عصبانی کند.
- ✓ یک صندوق تهیه کنید تا افراد هر قدر که مایلند کمک کنند. این صندوق به شما کمک می‌کند تا برای همکاران، بنا به مناسبت‌های گوناگون، هدیه‌های کوچکی بخرید و برای پول بیشتر به همکاران رو نیندازید.

میزبانی در رستوران

اگر در یک رستوران عهده‌دار برگزاری مهمانی هستید، مسئول رزرو میز خواهید بود. هنگامی که به رستوران رسیدید، با مسئولان آنجا، دور از چشم مهمانان هماهنگی‌های لازم را برای پرداخت صورت‌حساب انجام دهید تا هیچ‌کس در سخاوت شما شک نکند و جای بحثی باقی نماند. اگر هرکس باید سهم خود را بپردازد، اشکالی ندارد که صورت‌حساب را سر میز بیاورند. اما به خاطر داشته باشید که تکلیف این موضوع را قبل از غذا مشخص کنید.



اگر در روز مهمانی، کار اضطراری برای کسی پیش آمد، ببینید چه‌کمکی از دست شما برمی‌آید.

باید حواستان باشد تا کسی جای دورافتاده و پرتی ننشیند و حتی مهمان‌های خجالتی هم در بهترین وضعیت جای گیرند. مراقب آدم‌های بی‌ظرفیت و متظاهری باشید که همیشه در ادارات پیدا می‌شوند!

مهمان بودن در ضیافت

اگر به یک ضیافت اداری دعوت شدید، باید همان آداب مخصوص مجالس عمومی خارج از محیط کار را رعایت کنید.



رُمی و کیم کارآموزان بنگاه تحقیقات اقتصادی در نشویل (Nashville) بودند. شرکت به مناسبت روز کارگر، برنامه‌ای در کنار استخر منزل یکی از اعضای هیئت مدیره برای کارکنان خود ترتیب داده بود. به رُمی تذکر داده شده بود که در این مهمانی نباید مشروبات الکلی بنوشد تا هوشیاری خود را حفظ کند، درحالی‌که چنین توصیه‌ای به کیم نشده بود. در روز مهمانی رُمی وقتش را با صحبت کردن با مدیران، همسران و فرزندان آنان گذراند، درحالی‌که کیم چندان متین نبود و رفتار بدی از خود بروز داد.

صبح روز بعد، مدیر شرکت به رُمی زنگ زد و از او خواست که پس از فارغ‌التحصیلی، در صورت تمایل به آنان بپیوندد و در آن شرکت شغل ثابتی داشته باشد.

تولدها، عروسی‌ها، زایمان‌ها، بازنشستگی‌ها، مرگ

اگرچه بسیاری از مردم ترجیح می‌دهند که زندگی کاری خود را از زندگی شخصی‌شان جدا کنند، وقایعی هست که خواه ناخواه این مرز را می‌شکنند. هرکسی سالروز تولدی دارد، روزی بازنشسته می‌شود، ازدواج می‌کند، یا صاحب فرزند می‌شود و یا عزیزی را از دست می‌دهد. شما این افراد را، که همکاران شما هستند، می‌شناسید. بهترین راه برای برخورد با این وقایع چیست؟

تولدها

لزومی ندارد که تاریخ تولد همه‌ی همکارانتان را به خاطر بسپارید. تنها تاریخ‌های مهم مثل پایان یک دهه از زندگی فرد، مثلاً شصت سالگی یا هفتادسالگی، را به خاطر بسپارید. یک کارت تبریک تولد که همه‌ی همکاران آن را امضا کرده باشند و احتمالاً یک هدیه به همراه آن کافی است.



هدیه‌ی تولدی که از طرف رئیس به کارمندان اهدا شود، همیشه پذیرفتنی است، اما دادن هدیه از طرف یکی از کارمندان به رئیس توصیه نمی‌شود، زیرا ممکن است سوءتعبیر شود. یک کارت و هدیه‌ی گروهی برای روز مهمی در زندگی او، مثل سالروز تولد، بهتر است.

عروسی‌ها

همکاران، مشتریان و رؤسا ازدواج می‌کنند. ممکن است به هیچ‌کدام از این مراسم دعوت نشوید. بی‌انصافی است؟ شاید، اما همه دوست ندارند که همه‌ی همکارانشان را در همه‌ی حوزه‌های زندگی‌شان وارد کنند. خیلی از مردم میان زندگی کاری و زندگی شخصی‌شان خط پررنگ و نفوذناپذیری می‌کشند. به‌جای اینکه ناراحت شوید، درک کنید که مردم با شما تفاوت دارند. اگر دعوت شدید، هر طوری شده، هدیه‌ای تهیه کنید و بفرستید. اما اگر دعوت نشدید، یک هدیه‌ی گروهی از طرف همه‌ی همکاران برای آن شخص بگیرید.



زوج جوانی که در شرکت تولید پلاستیک کار می‌کردند، جشن ازدواج کوچکی گرفتند که در آن فقط اقوام و تعدادی از دوستان نزدیکشان را دعوت کردند. آنان اطلاعیه‌های عروسی را برای همکاران و دوستان دیگرشان ارسال کردند. هنگامی که پس از جشن، عروس به سر کار خود برگشت، یکی از همکاران فوراً به او پرخاش کرد: «شما ازدواج کردید و من را دعوت نکردید. چطور توانستید

چنین کاری با من بکنید؟» نه تبریکی، نه آرزوی خوشبختی برای عروس، فقط ابراز خودشیفتگی محض.

سعی کنید با مناعت طبع و مهربان باشید؛ حتی اگر از اینکه دعوت نشده‌اید، احساس آزردگی می‌کنید. غالباً بودجه‌ی عروسی محدود است. یک زوج برای محدود کردن فهرست مهمانانشان دلایل خاصی دارند. فرض کنید حذف شما از مراسم دلیل شخصی نداشته و خصومتی در کار نبوده است، پس به خود نگیرید.

اگر به مراسم عروسی یکی از همکاران یا مشتریان دعوت شدید، به یاد داشته باشید با شرکت در این مراسم به میزبانتان احترام گذاشته‌اید و این نوعی افتخار است که آن‌ها شما را در جشن خود شریک کرده‌اند. پس سعی کنید هرچه زودتر و با همان رسمیت و تشریفاتی که از شما دعوت به‌عمل آورده‌اند، دعوت را پاسخ بگویید. قبل از عروسی یا کمی بعد از عروسی هدیه‌ای بخرید و به خانه‌ی والدین عروس یا خود عروس بفرستید. هدیه را همراه خود به جشن عروسی نبرید. اگر شما را به‌تنهایی دعوت کرده‌اند، تنها بروید. با خود همراه نبرید و در مجلس عروسی هم بهترین رفتار را نشان دهید.



اهدای پول در قالب چک مناسب و پسندیده است. در عوض، درخواست پول به‌عنوان هدیه‌ی عروسی همیشه اشتباه و ناپسند است.

نوزادان

با اینکه انتظار تولد یک کودک همیشه برای مردم شادی‌آفرین است، متأسفانه، بدی‌هایی هم برای آن‌ها دارد. خبر بچه‌دار شدن بعضی وقت‌ها، حتی برای کسانی که درگیر آن می‌شوند، تجربه‌ی ناخوشایندی است. دلیل آن ساده است: اگر با همکاران خود صمیمیتی نداشته باشید، بچه‌دار شدن خواه‌ناخواه ایجاد صمیمیت می‌کند. مثلاً ممکن است در مدت بارداری و پس از آن درباره‌ی مسائلی با همکاران خود صحبت کنید که حتی برخی از صمیمی‌ترین دوستانتان از آن بی‌خبرند.



اگر با کسی که زایمان کرده است، صمیمی نیستید، ترجیحاً با سایر همکاران هدیه‌ای مشترک بخرید.

بازنشستگی

هر کسی بالاخره روزی بازنشسته می‌شود. اگر فرهنگ برگزاری مراسم تودیع در شرکت شما جا افتاده است، شما هم چنین کنید. بازگو کردن حکایات و خاطرات

بامزه و انداختن عکس‌های یادگاری یا اسلاید ــ جالب و خوشایند است. یک هدیه‌ی گروهی یا مبلغی پول هم مناسب است. اغلب، در این‌گونه موارد مدیرعامل شرکت، با دادن هدیه‌ای، شخصاً از زحمات فرد بازنشسته تقدیر می‌کند. اگر خود در حال بازنشسته شدن هستید، از زحماتی که شرکت‌تان برای شما متقبل می‌شود، تشکر کنید. از بازنشستگی خود لذت ببرید!

مراسم ختم

بدبختانه، گاه پیش می‌آید که شما یا همکارتان یکی از عزیزانتان را از دست می‌دهید. مرگ کسی که دوستش داریم، رویدادی دلخراش و تلخ برای همه‌ی بازماندگان محسوب می‌شود، زیرا نه تنها باید با فقدان او روبه‌رو شویم، بلکه باید با احساساتمان نیز کنار بیاییم.

عجیب نیست که پس از فوت عزیزی، بازماندگان مدّتی طولانی به عزا بنشینند. ضمن این دوره کارایی فرد، هم از نظر کاری و هم اجتماعی، افت می‌کند. به‌عنوان یک همکار یا مدیر، می‌توانید چه با ارسال تلگرام و کارت، و چه به‌صورت حضوری، به همکار عزادارتان تسلیت بگویید.

به‌محض اینکه خبر فوت کسی را شنیدید، با جوهر مشکی روی یک کارت سفید یا یک کاغذ نفیس مراتب تسلیت خود را بنویسید. (برای اطلاعات بیشتر در زمینه‌ی ملزومات اداری مورد نیاز به فصل ۸ مراجعه کنید.) در این نامه باید محبت و همدردی شما نسبت به بازمانده یا بازماندگان کاملاً عیان باشد و اثری از غرور و تفرعن در آن دیده نشود. باید بر فقدان عزیز از دست رفته تأکید کنید و آمادگی خود را برای هر نوع کمکی اعلام دارید. اما از قبل بدانید که آنان هرگز از شما درخواست کمک نخواهند کرد. اکثر مردم دوست دارند به‌تنهایی عزاداری کنند.



اشتباهات زیر را مرتکب نشوید:

- ✓ صحبت درباره‌ی یکی از عزیزان از دست رفته‌تان در نامه‌ی تسلیت بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل است وباعث سوء تعبیر می‌شود.
- ✓ یادآوری خاطرات زشت و ناخوشایند از فردِ درگذشته نامناسب و نابجاست.

در مقام مدیر یا رئیس، مراقب همکار عزادار خود باشید. اگر لازم است در انجام وظایف شغلی‌اش به او کمک کنید و اگر دیدید آمادگی انجام هیچ کاری را ندارد، به او مرخصی بدهید. از آن استقبال خواهد کرد.

در مراسم تدفین و ختم، لباس شما باید با مراسم همخوانی داشته باشد. یک دست کت و شلوار خاکستری سیر، سیاه، یا سرمه‌ای با پیراهن سفید استفاده کنید. از منزل یا کلیسا (یا مسجد) درخصوص اهدای گل سؤال کنید. اغلب، ترجیح می‌دهند گل نبرید. لطفاً درخواستشان را جدی بگیرید. اما اگر اشکالی نداشت، گل را به نشانی فرد بفرستید. لزومی ندارد به صاحب عزا یادآوری کنید که گل فرستاده‌اید. متولّی برگزاری مراسم به صاحبان عزا اطلاع خواهد داد.

اگر مراسم ختم در منزل برگزار می‌شود، تشریفات دیگری هم هست که علاوه بر این‌ها باید رعایت کنید. در همه حال، رفتار شما باید توأم با سکوت و وقار باشد. اگر جمعی از عزاداران دم در برای استقبال از مردم و شرکت‌کنندگان مراسم ایستاده‌اند، با آن‌ها دست بدهید. اگر اعضای خانواده شما را نمی‌شناسند، خود را معرفی کنید و بگویید که همکار متوفّی بوده‌اید. اگر شما آن‌ها را نمی‌شناسید، چیزی ساده مثل «تسلیت عرض می‌کنم» بگویید و بگذرید.



اشخاصی که در سوگ همسر خود نشسته‌اند، ممکن است اشتهای خود را از دست بدهند و هفته‌ها چیزی نخورند. خوب است برایشان غذا ببرید. لزومی ندارد آنجا بمانید تا مثلاً شخص سوگوار غذا را بخورد. می‌توانید از قبل زنگ بزنید و غذا را پشت در بگذارید.

هدیه دادن یا ندادن

به‌دلایل مشخص، دادن و گرفتن هدیه نشانه‌ی صمیمیت و توجه است. مناسبتِ دادن هدیه ممکن است تشکر از مشتریان برای همکاری‌شان با شرکت، تشکر از یکی از کارکنان برای خدمات ارزنده‌اش، جشن ارتقای شغلی یکی از همکاران، یا یادبود یک رابطه‌ی طولانی‌مدت باشد. اماگاه همین هدیه دادن ممکن است بوی رشوه بدهد. در دنیای کار و تجارت، هدیه دادن به دو شکل صورت می‌گیرد. اولی بین همکاران یا سرپرستان و مدیران، که عموماً توجیه شده است و کم‌خطرتر از نوع دوم است. نوع دوم تبادل هدیه میان دو شرکت است. این نوع هدیه دادن گاه ممکن است جهت‌دار و مغرضانه باشد.

هدیه در محل کار

در بسیاری از شرکت‌ها، هدیه دادن و گرفتن میان همکاران، به‌ویژه در فصل تعطیلات، مرسوم و رایج است. وقتی در چنین شرکت‌هایی کار می‌کنید، اگر در این کار شرکت

نکنید، بی‌احساس و خشـــن خوانده می‌شوید. نمی‌توان از این سخاوت طفره رفت، بنابراین بهتر است دست از خساست بردارید.

لزومـــی نـــدارد هدیه‌ای کـــه بـــرای همکارانتان می‌خریـــد بســـیار گران‌قیمت و ارزنـــده یا زیادی شـــخصی و خصوصی باشـــد. چیـــزی که یک همـــکار بتواند در محل کار اســـتفاده کند. ماگ (لیوان بزرگ دسته‌دار) قهوه یا قاب عکس هدیه‌ی مناسبی است.

هدایای گروهی به مناسبت عروسی‌ها، زایمان‌ها و بازنشستگی‌ها مرسومند. تصور نکنید آن‌قدر با طرف صمیمی شده‌اید که بتوانید برایش یک هدیه‌ی کاملاً خصوصی بخریـــد. هدیـــه‌ای انتخاب کنید که هم مفید و کاربردی باشـــد و هم هیجان‌انگیز و چشمگیر.

خرید هدیه برای رؤســـا مسئله‌ی دیگری است و ســـخت‌تر است، زیرا ممکن است خودشـــیرینی یا بدتر از آن رشوه به نظر آید. اگر هدیه‌ی بیش از حد گرانی بخرید، ممکن است سوای از اینکه دیگران درباره‌ی شما چه فکر کنند ــ رئیس فکر کند شما یک احمق چاپلوس هستید. به نکات ساده‌ی زیر دقت کنید:

- ✓ خرید هدایای آن چنانی هم غلط اســـت، هم بی‌مزه و لوس. دیگران ممکن است به اندازه‌ی شما از هدایای گران‌قیمت خوش‌شان نیاید و نتیجه بگیرند شما زیاده‌روی کرده‌اید.
- ✓ همواره برای هدیه دادن به رئیس، به‌جای هدایای شخصی از هدایای گروهی استفاده کنید.
- ✓ اگر رئیس شما بیمار است و در بیمارستان بستری است، اشکالی ندارد که یک کارت یا سبد گل برایش بفرستید.

هدایای بین شرکت‌ها

تبادل هدیه بین شـــرکت‌ها یا بین دو نفر از دو شرکت مختلف آن‌چنان بودار است که اکثر سازمان‌ها و شرکت‌ها قوانین و سیاست‌های خاصی برای آن تدوین می‌کنند و از هدیه دادن بی‌حساب جلوگیری می‌کنند.

اینجا هم بحث مطرح اســـت: هدیه دادن شما یا شرکت‌تان به کسی و هدیه گرفتن شـــما یا شرکت‌تان از کســـی. در آخرین بخش این فصل، انواع هدایایی را که برای مناسبت‌های حرفه‌ای مناسبند، بررسی می‌کنیم.

هدیه به شرکت‌ها یا افرادی که در شرکت‌های دیگر کار می‌کنند

مرسوم است که شرکت‌ها به مناسبت اعیاد به موکلان و مشتریان خود هدایایی به رسم یادبود می‌دهند. تا زمانی که این هدایا جنبه‌ی خودنمایی نداشته باشند، به خودشیرینی و رشوه تعبیر نخواهند شد، و اگر خوب و با دقت انتخاب و تهیه شده باشند، ظاهر احمقانه و بی‌ارزش کالاهای تبلیغاتی را پیدا نخواهند کرد.

مناسبت‌های دیگری به‌جز تعطیلات هم وجود دارند که می‌توان در آن‌ها به دیگران هدیه داد. مثلاً ساده‌ترین آن‌ها سالروز تولد است، اما، علاوه بر این‌ها، مناسبت‌های کاری بسیاری میان شرکت شما و سایر شرکت‌ها وجود دارند. فقط مراقب باشید که به‌هنگام تهیه‌ی هدیه سیاست‌های شرکت‌تان را در نظر بگیرید و سرخود عمل نکنید.



مراقب هدایای مسخره و خنده‌دار باشید! اگر مطمئن نیستید که گیرنده از دریافت چنین هدایایی لذت می‌برد و سرگرم می‌شود، آن‌ها را نفرستید.

دریافت هدیه از شرکت‌های دیگر یا افرادی که در شرکت‌های دیگر کار می‌کنند

در اینجا فقط یک نکته وجود دارد که باید توجه کرد: سیاست شرکت‌تان را در مورد دریافت هدیه درنظر بگیرید! برخی از شرکت‌ها به کارمندان خود اجازه نمی‌دهند هدایای گران‌قیمت را بپذیرند. در سایر شرکت‌ها اگر مبلغ هدیه‌ای بیش از اندازه بالا باشد، به‌طور خودکار، هدیه به سرپرست یا مدیر ارجاع می‌شود.

مشکل زمانی ایجاد می‌شود که شما هدیه‌ای دریافت کنید که با سیاست‌های شرکت مغایرت داشته باشد. اگر شما بلیتی برای سفر به گرین بِی پاکر[1] هدیه بگیرید و سیاست شرکت شما دریافت هرگونه هدیه‌ی گران‌قیمت، مثلاً بالای صد دلار را، ممنوع کرده باشد، موظفید هدیه را پس بفرستید. آخ!



اگر در چنین موقعیتی گرفتار شدید، احتمالاً باید نامه‌ای هم ضمیمه‌ی هدیه‌ی مستردشده کنید.

در آن نامه باید بیشتر به سیاست‌های شرکت در قبال دریافت هدایا بپردازید. این سیاست شرکت است که شما را از قبول هدیه بازمی‌دارد نه نارضایتی شما.

۱. شاخابه‌ای در نزدیکی میشیگان.

هدیه‌ی مناسب هر موقعیت

دریافتید چه وقت باید هدیه بدهید و بگیرید، اما ممکن اسـت در انتخاب هدیه‌ی مناسـب سردرگم شوید. خوشـبختانه در اینجا فقط چند انتخاب محدود پیشنهاد می‌کنیم تا شما را گیج و سردرگم نکنیم. بین هدیه‌ی کاری و شخصی فرق بگذارید. اگر مشتری یا همکارتان را به‌خوبی می‌شناسید و با او رابطه‌ی دوستی دارید ممکن اسـت خارج از محدوده‌ی روابط کاری بخواهید به مناسبت تولد، ارتقای شغلی و یا عید هدیه‌ای برای وی تهیه کنید. چنین هدیه‌ای را پس از تهیه به منزل فرد، و نه محل کار او ارسال کنید.

اگر می‌خواهید هدیه‌ای کاری به کسـی بدهید، نخست سیاست‌های شرکت‌تان را بررسی کنید تا اگر در این زمینه نکته‌ی خاصی وجود دارد، از آن آگاه شوید. هدایای کاری بسـیار متنوعند، از خوراکی و نوشـیدنی گرفته تا وسایل کوچکی مثل جای کارت ویزیت، خودکار، یا وسـایل بزرگی نظیـر یک قاب یا تجهیزات کامپیوتر. اگر مشتری‌تان را به‌خوبی می‌شناسید و بارها به محل کار او رفته‌اید، می‌توانید حدس بزنید چه هدیه‌ای او را بیشتر خوشحال می‌کند.



می‌توانید به یک نویسـنده‌ی حرفه‌ای یا کسی که با نوشتن سر و کار دارد هدیه‌ای مثل یک لغت‌نامه‌ی خوب یا یک کتاب اصطلاحات زبان‌های خارجی بدهید.

هدایای مصرفی

همان‌طور که بین هدیه‌ی شخصی و هدیه‌ی کاری تفاوت هست، بین هدایای مصرفی و هدایای ماندگار نیز فرق وجود دارد. هدایای مصرفی همان‌طور که از اسمش برمی‌آید، عمر کوتاهی دارند، مثل مواد غذایی، گل و نوشیدنی. هدایای ماندگار دوام بیشتری دارند و گاه حتی یک عمر می‌مانند.

هدایای مصرفی برای رد و بدل شدن بین دو شرکت یا دو نفر که همدیگر را خیلی خوب نمی‌شناسند، مناسبند. هدایای ماندگار برای مناسبت‌های خاص و یا مواقعی مناسبند که مایلید شرکت یا فرد دریافت‌کننده‌ی هدیه مدت‌ها شما را به یاد داشته باشد.

هنگامـی که هدیه‌ی مصرفی انتخاب می‌کنید، نکاتی هسـت که بایـد به آن توجه کنید. برای مثال، اگر تصمیم دارید گل ببرید، هدیه‌ی بسـیار خوب و قشنگی است، امـا اگر برای یک کارمند اداری به‌عنوان تشـکر بابت مدیریت و سـازماندهی‌اش در فلان برنامه یک دسته رز سـرخ ساقه‌بلند بفرستید، درحقیقت پیام اشتباهی ارسال

زبان گل‌ها

فرستادن گل به‌عنوان هدیه‌ی حرفه‌ای چند قانون کلی و ساده دارد. اول اینکه هرگز رز نفرستید. [illegible] یک بار از یکی از مشتریانش، در پایان پروژه دوازده شاخه گل رز قرمز به‌عنوان تشکر دریافت کرد و رئیسش به او گفت آن‌ها را فوراً برگرداند و در نامه‌ی ضمیمه هم دلایل نامناسب بودن هدیه را ذکر کند. دوم اینکه به یاد داشته باشید گل‌هایی که ساقه‌های آن‌ها کوتاه شده‌اند برای بردن به منزل کسی و دادن به میزبان یا بردن به بیمارستان به‌منظور عیادت از بیمار مرسوم‌اند. به‌طور کلی، گل‌های چیده‌شده در سبد یا گل‌های چیده‌شده در گلدان برای یک همکار مناسب‌اند.

کرده‌اید. از قدیم‌الایام، گل رز پیام عاشقانه داشته و بارِ حرفه‌ای ندارد. گل لاله، اگر یک‌دسته از رنگ‌های مختلف آن با هم ترکیب شوند، یا گیاهان سبز گلدار گزینه‌های بهتری هستند.



اگر دوست دارید گل بفرستید، به یک گل‌فروش خوب و ماهر سفارش بدهید.

ارسال غذا و خوراکی به‌عنوان هدیه دوپهلوست. خوراکی‌ها یا غذاهای محلی بهترند. البته می‌دانید که قبل از هدیه دادن، باید ذائقه‌ی طرف را بسنجید. دادن بهترین کباب ترکی به یک گیاهخوار اشتباه است.

بالاخره اینکه می‌توانید از نوشیدنی هم به‌عنوان هدیه استفاده کنید.

هدایای ماندگار

خرید هدایای ماندگار نیاز به بررسی بیشتری دارد، زیرا می‌خواهید مدت‌ها در یاد طرف بمانید و از شما به نیکی یاد شود. در این مورد مشخصاً دو اشتباه وجود دارد که ممکن است مرتکب شوید: یا هدیه مناسب طرف نیست یا هدیه مناسب رابطه‌ای که شما با او دارید نیست. اولین اشتباه اصلاح‌پذیر است. در انتخاب هدیه دقت بیشتری کنید! دومی بدتر است. ممکن است ظاهراً هیچ اشکالی وجود نداشته باشد که شما به یکی از بهترین مشتریانتان دو بلیت اپرا بدهید، اما دادن دو بلیت به مشتری که کار زیادی برای شما نکرده است، بی‌معنی است.

در نهایت، اگر قصد دارید هدیه‌ای سفارشی برای طرف ارسال شود، چه هدیه را از مغازه خریده باشید و چه از اینترنت، چند روز بعد از سفارش هدیه با مؤسسه‌ی ارسال‌کننده تماس بگیرید تا مطمئن شوید که هدیه‌ی مورد نظر به دست صاحبش رسیده است.



هدیه‌ی شـــما چه کم‌دوام باشـــد چه نباشد، چه شخصی باشـــد چه حرفه‌ای، باید بسته‌بندی شود و یک کارت هم روی آن گذاشته شود. شلختگی در عرضه‌ی هدیه از ارزش کار شما خواهد کاست. اگر بلد نیستید هدیه را قشنگ بسته‌بندی کنید، به کس دیگری مثل فروشنده در فروشگاهی که هدیه را خریده‌اید و یا فرد باسلیقه‌ی دیگری که می‌شناسید ــ بدهید تا آن را برای شما بپیچد.

و به خاطر بسپارید، هدیه دادن بهتر از هدیه گرفتن است. زیرا در هدیه دادن، شما در اِزای محبتی که کرده‌اید، هر روز انتظار دریافت محبت خواهید داشـــت و هدیه دادن عملی است که تنها هدفش ایجاد محبت است.

بخش ۵

آداب معاشرت در جلسات و قواعد حاکم بر اتاق هیئت مدیریه

موج پنجم — اثر ریک تینت



«نوازندگان، آماده باشید، به گمانم دارند کم کم خسته و کسل می‌شوند.»

در این بخش...

به شما کمک خواهیم کرد تا در اتاق هیئت مدیره بدرخشید. سعی می‌کنیم به تمام جزئیات و ریزه‌کاری‌های یک جلسه‌ی گروهی، از چیدمان صندلی‌ها گرفته تا نحوه‌ی اداره‌ی جلسه بپردازیم و حتی درباره‌ی آخرین اطلاعات مربوط به کنفرانس‌های ویدئویی و تلفنی نیز صحبت کنیم.

سپس، در زمینه‌ی چگونگی بهتر برگزار کردن نمایشگاه‌ها و کنفرانس‌ها، و ارائه‌ی وجهه‌ای مطلوب از خود و شرکت‌تان راهنمایی‌های سازنده و مفیدی خواهیم کرد. در انتها نیز خواهیم گفت که اگر مسئولیت برگزاری مراسم ویژه‌ای بر گردنتان افتاد، چه باید بکنید. نیز فهرست بازبینی و ایده‌های خلّاق و سازنده و تمام اطلاعات ریزی را که برای تضمین موفقیت در برگزاری یک مراسم ویژه لازم دارید، ارائه خواهیم کرد.

فصل ۱۸

رفتار در جلسات و دیدارها

در این فصل

- برنامه‌ریزی یک جلسه‌ی بزرگ
- نشستن در جای صحیح
- ایفای نقش میزبان یا یکی از شرکت‌کنندگان جلسه
- آداب کنفرانس‌های الکترونیکی

اگر سابقه‌ی کاری طولانی در دنیای کار و تجارت داشته باشید، حتماً تاکنون دریافته‌اید که جلسات ماهیت مضحکی دارند. هنگامی که نمی‌دانید چه کنید یا وقتی تنها هستید، چه می‌کنید؟ هنگامی که می‌خواهید بی‌آنکه واقعاً کاری انجام دهید، نشان دهید که سرتان خیلی شلوغ است و بسیار کاری و کوشا هستید، چه باید بکنید؟ جلسه برگزار کنید!

در بسیاری موارد، بدنامی جلسات بجاست. به‌رغم همه‌ی این‌ها، اداره کردن جلسه به‌صورتی کارا و مؤثر هم ناممکن نیست. اگر هنر اداره کردن جلسات را داشته باشید، برای سازمان خود موهبتی محسوب می‌شوید. حتی اگر مسئول برنامه‌ریزی جلسه نیستید، باز هم لازم است بدانید برای ایفای نقش خود به‌عنوان شرکت‌کننده، چه آدابی را باید رعایت کنید.

برنامه‌ریزی جلسه

از برنامه‌ریزی یک جلسه چندان قدردانی نمی‌شود. اگر کارتان را خوب و درست انجام دهید، اصلاً به‌چشم نمی‌آید و دیگران فقط متوجه اشتباه‌های شما می‌شوند. آن‌گاه شما را به باد ملامت و انتقاد خواهند گرفت. اگر رئیس متوجه زحمات شما شد و از آن قدردانی کرد، بدانید که بخت بلندی دارید.

شاید تنها جزء مهم یک جلسه‌ی خوب هدف از برگزاری آن باشد. شما باید هدفتان را مشخص کنید و بدانید چرا جلسه را برگزار می‌کنید. اگر جلسه را شما باید شروع کنید، برای چند دقیقه اهداف آن را در ذهن خود مرور کنید تا در ابتدای جلسه آن‌ها را برای شرکت‌کنندگان بیان کنید. اگر از شما خواسته شده که جلسه‌ای برای رئیس خود ترتیب دهید، قبل از زمان جلسه از او وقتی بخواهید تا انتظاراتش را از جلسه به شما توضیح دهد.



ضرورت برگزاری یک جلسه‌ی موفق را، هدف و منظور واضح و مشخص از تشکیل آن تعیین می‌کند. از خودتان یا رئیستان بپرسید: ما امیدواریم به چه هدف (یا اهدافی) دست یابیم؟ آیا این جلسه می‌تواند ما را در رسیدن به این هدف کمک کند؟

بعد از اینکه هدفتان مشخص شد، باید مطمئن شوید که برگزاری جلسه در دستیابی به هدفتان مفید است. فایده‌ی اصلی برگزاری جلسات این است که در آن واحد می‌توان به افراد مختلفی اطلاع‌رسانی کرد. هرچند از طریق پست الکترونیک یا سایر وسایل ارتباطی نیز می‌توان اطلاع‌رسانی گروهی کرد، اما در جلسات حضوری، ارتباط چشمی، حرکات گویا و امکان پرسیدن سؤال برای شفاف کردن اطلاعات وجود دارد و این مزایا عملاً در دیگر وسایل ارتباطی نیست. از سوی دیگر، اگر امکان بحث درباره‌ی این اطلاعات وجود نداشته نباشد، احتمالاً برگزاری جلسه راه خوبی برای اطلاع‌رسانی نخواهد بود.

قدم بعدی در برگزاری یک جلسه‌ی موفق برنامه‌ریزی و زمان‌بندی برای طرح موضوعاتی است که باید در جلسه بررسی شوند. جدول زمان‌بندی به شرکت‌کنندگان کمک می‌کند که قبل از جلسه خود را آماده کنند و از اغتشاش و بی‌نظمی حین جلسه بپرهیزند. از شرکت‌کنندگان بخواهید که با مرور برنامه از قبل خود را آماده کنند. هیچ‌کس دوست ندارد که در اتاقی پر از آدم، بی‌برنامه و سردرگم باشد. اگر از قبل این فرصت را به همکارانتان بدهید که خود را آماده کنند، در حق آن‌ها لطف کرده‌اید.

برنامه‌ی کامل شامل فهرست موضوعاتی است که باید درباره‌ی آن‌ها بحث شود، چه افرادی باید راجع به چه موضوعاتی صحبت کنند، زمان تخمینی برای بحث در خصوص هریک از موضوعات چقدر است، و درنهایت جلسه کی شروع و تمام می‌شود. همیشه زمان را کمی بیشتر از آنچه لازم است در نظر بگیرید ــ بعداً در این فصل یاد خواهید گرفت که چطور در جلسات جلو روده‌درازی را بگیرید. برنامه‌ی جلسه باید علاوه بر این اطلاعات، شامل محل برگزاری جلسه و فهرست شرکت‌کنندگان هم باشد، طوری که اگر لازم شد، بتوانند قبل از برگزاری جلسه در زمینه‌ی موضوعات

مورد بحث به تبادل نظر بپردازند. (یا اینکه پیشاپیش خودشان را برای جنگ کلامی با یکدیگر آماده کنند.) همه‌ی این‌ها به این معنی است که بتوانید از قبل یک تصویر کلی از جلسه را پیش رو داشته باشید و خود را آماده کنید. از ارسال ایمیل‌های کوتاه و ناقص برای اطلاع‌رسانی خودداری کنید. اگر اطلاعات مربوط به جلسه را پراکنده و در دو یا سه ایمیل به‌اطلاع شرکت‌کنندگان برسانید، باعث می‌شود تا تصویر شما در ذهن همکاران خراب شود!



اگر از قبل جدول مدونی به شرکت‌کنندگان ندهید، هریک با تصورات خود سر جلسه حاضر خواهند شد که احتمالاً مطلوب شما نخواهد بود. برنامه‌ی مدون و مکتوب سکان جلسه را به دست شما می‌دهد.

برنامه‌ریزی برای جلسه کار دشواری است که با اضافه شدن هر شرکت‌کننده‌ی جدید، پیچیده‌تر هم می‌شود. در بعضی موارد، باید زمان‌بندی را طوری انجام دهید که اعضای مهم (مدیران و...) از آن راضی باشند و سایرین هم بتوانند خود را با آن تطبیق دهند. راه‌کار پیشنهادی ما این است که جلسه را مثلاً در سه نوبت و در روزها و ساعات مختلف برگزار کنید. باید زمان‌های پیشنهادی خود را از قبل اعلام کنید تا شرکت‌کنندگان فرصت داشته باشند خبر دهند که می‌توانند در آن زمان‌ها در جلسات شرکت کنند یا خیر. برای این منظور، ایمیل یا نرم‌افزارهای تقویم کامپیوتر وسایل بسیار خوبی هستند.

در بسیاری از موقعیت‌های کاری، جلسه درواقع بخشی از یک مسئله و رویداد بزرگ‌تر محسوب می‌شود. شرکت‌های بزرگی که چند شعبه دارند، اغلب جلسات هماهنگی برگزار می‌کنند تا تمام مدیران و کارکنان از شعبه‌های مختلف را یکجا گرد آورند. اگر برگزارکننده‌ی چنین جلسه‌ای هستید، برای برگزاری آن فصل ۲۰ را بخوانید. به علاوه مشورت با یک مشاور یا همکار باتجربه نیز به شما کمک می‌کند.

نشستن در جای مناسب

در شرکت‌هایی که سعی در از بین بردن یا به حداقل رساندن تشریفات و سلسله‌مراتب اداری دارند، تعیین جای هر کس در جلسات مشکل بزرگی نیست. حتی در شرکت‌های بزرگ‌تر، در جلسات درون‌شرکتی، که مشتریان یا خریداران یا افراد خارج از شرکت در آن حضور ندارند، معمولاً ترتیب نشستن از قانون خاصی تبعیت نمی‌کند و آزاد است. اما در جلسات رسمی‌تر باید از قوانین موجودی تبعیت کنید که شما را ملزم می‌کند در جای خاص بنشینید.

بسیاری از مردم درباره‌ی ترتیب نشستن نظریه‌های روان‌شناسانه می‌بافند: مثلاً، بهتر است دقیقاً جلوی مهم‌ترین فرد شرکت‌کننده در جلسه بنشینید تا به‌چشم آیید (یا اگر نمی‌خواهید متوجه شما شود، پشت به او بنشینید)؛ یا بهتر است سمت راست فرد مهم بنشینید؛ یا سمت راست شخص مهم به اندازه‌ی سمت چپ او تأثیرگذار نیست و باید سمت چپ وی نشست؛ و چیزهایی از این قبیل. اشخاصی هم هستند که توصیه می‌کنند برای هماهنگی بیشتر در جلسات بهتر است افراد انگشتانشان را در هم قلاب کنند و گرداگرد هم بنشینند.

در حقیقت، طرز نشستن در جلسات از چند اصل اولیه پیروی می‌کند:

- ✓ سرجای میزبان یا فرد مهم جلسه، که معمولاً بالای میز است، ننشینید. اگر آن شخص قبلاً سر جای خود نشسته باشد، دیگر مشکلی وجود ندارد. اگر نه، می‌توان تا زمانی که او وارد نشده، ایستاده ماند و یا بسته به موقعیت در جایی نشست که قاعدتاً آن شخص نمی‌نشیند.
- ✓ اگر میزبان یا فرد مهم معاون یا دستیاری دارد که در جلسه شرکت می‌کند، قاعدتاً علاقه‌مند خواهد بود که سمت راست رئیس خود بنشیند.
- ✓ اگر شک کردید که در جای درستی نشسته‌اید ـ مثلاً اگر رئیس شما وارد شد و به شما نگاه معنی‌داری کرد ـ فوراً از او بپرسید، «مایلید اینجا بنشینید؟» و بلافاصله از جای خود بلند شوید. این بسیار بهتر از این است که رئیس از شما بخواهد که جایتان را تغییر دهید.

همیشه منعطف و سازگار باشید. برای مثال اگر اتاق کوچک است و آخرین نفری که وارد شده مجبور است از پشت شما دور بزند تا روی آخرین صندلی خالی در اتاق بنشیند، جایتان را با او عوض کنید.

اگر شما مسئول برنامه‌ریزی جلسه‌ای هستید، با اشارات مؤدبانه هرکدام از مدعوین را به جای خود هدایت کنید. برای مثال، «سباستین، چرا این سر میز نمی‌نشینی؟» یا «خانم برایتن‌شاینی، گمان می‌کنم دکتر دالن‌دراب می‌خواهد آن سر میز بنشینید، اما اگر بخواهید این صندلی خالی است.»

حضور فعال و مؤثر در جلسات

خوب، جلسه کم‌کم شروع می‌شود. بنابراین وقت آن است که موقعیت را بسنجیم و مطمئن شویم همه‌چیز طبق برنامه پیش می‌رود.

هنگامی که مسئولیت اداره‌ی جلسه را به‌عهده دارید

اگر مسئولیت اداره‌ی جلسه با شماست، اولین کار این است که جلسه را سر وقت آغاز کنید. در تمامی جلسات، حتی اگر مسئولیتی هم نداشته باشید، باید سر وقت یا حتی کمی زودتر در محل حاضر شوید و هرگز تأخیر نکنید. باید برای وقت دیگران ارزش قائل شوید. اعصاب آن‌هایی که سر وقت در جلسات حاضر می‌شوند و مجبورند منتظر کسانی که تأخیر دارند بمانند، در هم می‌ریزد. همه گرفتارند و برنامه‌ی روزانه‌شان پر است. هیچ‌کس مستحق چنین رفتاری نیست. اگر به وقت‌شناسی شهره شوید، دیگران همیشه با رغبت در جلسات‌تان حاضر می‌شوند. برعکس، اگر همواره جلسات‌تان با تأخیر شروع می‌شود، مردم نیز دیرتر و دیرتر حاضر می‌شوند و موقعیت شما روزبه‌روز بدتر می‌شود.

در بعضی موارد، مثل مواقعی که رئیس یا شخصیت مهم دیگری دیر حاضر می‌شود، لازم است که قانون سروقت بودن را نادیده بگیرید. حتی در آن‌صورت هم نباید بیش از ده دقیقه تأخیر کنید. اگر لازم باشد، این شخص می‌تواند از امتیازش استفاده کند و بخواهد آن بخش از جلسه را که در آن حضور نداشته، برایش تکرار کنند. اگر خوش‌اقبال باشید، او ممکن است قبل از شروع جلسه به شما زنگ بزند و بگوید که ممکن است کمی با تأخیر بیاید، عذرخواهی کند و قول بدهد که دفعه‌ی بعد تکرار نخواهد شد. اکثر افراد هر از گاهی ممکن است با تأخیر به جلسه‌ای برسند که طبیعی است، اما تأخیرهای مکرّر این پیام را به دیگران منتقل می‌کند که چندان مهم نیستند و برنامه‌ریزی مدیریتی برای برگزاری یک جلسه‌ی خوب هم بی‌ارزش است!

کار مهم دیگری که برنامه‌ریز باید انجام دهد، تهیه‌ی برنامه‌ی زمان‌بندی‌شده‌ی جلسه است. حتی اگر برنامه‌ی جلسه را از قبل برای اعضا ارسال کرده باشید، بهتر است سر جلسه هم کپی آن را میان اعضا پخش کنید تا همه دقیقاً در جریان باشند که روال جلسه چیست. بعد باید در تمام مدت حواستان به وقت باشد تا بتوانید سر وقت جلسه را ختم کنید. برای اداره‌ی مؤثر جلسه، باید حداقل با کتاب قوانین نظم رابرت (Rules of Order) آشنا باشید. در این کتاب، که اولین بار در سال ۱۸۷۶ به چاپ رسید، آمده است که یک جلسه چطور باید اداره شود. بعضی از قوانین این کتاب بسیار ریز و مفصل هستند، اما نیازی نیست که همه‌ی آن‌ها را بدانید و از بر کنید. ولی لازم است که با مفاهیم بنیادین و چکیده‌ی کتاب آشنا شوید.

البته همه‌ی جلسات آن‌قدر رسمی نیستند که نیاز به قوانین رابرت داشته باشند. بسیاری از جلساتی که در آن‌ها شرکت می‌کنید، جمع‌های صرفاً خودمانی هستند که در آن‌ها افراد فقط گپ می‌زنند. با وجود این، دستورالعمل‌هایی هست که در

هر جلسه‌ای باید رعایت شود. همه نباید همزمان صحبت کنند و همه‌ی افراد باید درخصوص اظهارنظرها، نحوه‌ی تصمیم‌گیری و اجرای آن توافق داشته باشند. آگاهی از قوانین اولیّه‌ی رابرت در این زمینه راهگشا خواهد بود.

- ✓ رئیس جلسه که معمولاً همان میزبان است مسئول حفظ روند جلسه و جلوگیری از قطع صحبت سخنرانان به‌وسیله‌ی کسانی است که دائم حرف دیگران را قطع می‌کنند.
- ✓ هرکدام از افرادی که می‌خواهند صحبت کنند، باید دستشان را بالا ببرند. در آن صورت مدیر جلسه متوجه آنان می‌شود. اگر جلسه کوچک باشد، واقعاً لزومی ندارد هر وقت می‌خواهید صحبت کنید، دست‌تان را بالا ببرید ــ یک حرکت کوچک دست کفایت می‌کند. حتی یک نگاه خاص و معنی‌دار هم تمایل شما را به صحبت کردن نشان می‌دهد.
- ✓ هنگامی که جمع متوجه کسی می‌شود که می‌خواهد صحبت کند، رئیس جلسه به او می‌گوید که میکروفون در اختیار شماست یا بفرمایید صحبت کنید. این یعنی او می‌تواند در مدت زمان محدود، نظرش را تشریح کند. اگر کسی سعی کرد صحبت گوینده را قطع کند، این وظیفه‌ی رئیس جلسه است که مؤدبانه به آن شخص یادآوری کند که الان نوبت او نیست. بدیهی است رئیس جلسه باید افرادی را که مایلند صحبت کنند، شناسایی کند.
- ✓ رئیس جلسه علاوه بر جلوگیری از قطع صحبت افراد، نباید بگذارد افرادی که صحبت می‌کنند، موضوعی را چند بار تکرار یا روده‌درازی کنند، با جمله‌ای مناسب مثل: «جِن، به نظرم به‌قدر کافی منظور خود را بیان کردی و همه آن را فهمیدیم. اکنون مایلم از جِزبل بخواهم که صحبت کند تا نظر او را هم بشنویم.»
- ✓ هنگامی که حرف گوینده به‌پایان رسید، (اگر ایستاده است) باید بنشیند و خیلی ساده مثلاً بگوید: «دیگر حرفی ندارم» و داوطلبانه نوبت را به سخنران بعدی بدهد.

در بعضی از سازمان‌ها وسیله‌ی کوچکی به نشانه‌ی نوبت صحبت میان سخنرانان دست‌به‌دست می‌شود. این وسیله مشخص می‌کند که نوبت کیست، اما بدی آن این است که آدم را یاد دوران دبستان و بازی‌های آن دوران می‌اندازد.

در بعضی از جلسات، نیاز به نظرسنجی جمعی و رأی‌گیری است:

- ✓ وقتی درباره‌ی همه‌ی دیدگاه‌ها بحث و تبادل نظر شد، هریک از شرکت‌کنندگان برای مثال حق دارد یک پیشنهاد بدهد (که باید به رأی گذاشته شود) و مثلاً می‌گوید: «من پیشنهاد می‌دهم آب‌سردکن را به‌جای آب با نوشابه پر کنند.» رئیس جلسه معمولاً پیشنهاد نمی‌دهد، ولی هر گاه احساس کردید به‌قدر کافی درباره‌ی موضوع بحث شده و ایده‌ی خوبی هم به ذهن شما رسیده، آن را این گونه مطرح کنید: «می‌شود پیشنهاد دهم آب‌سردکن را با نوشابه پر کنند؟» آن‌گاه کسی که مسئول این قضیه است از جا خواهد پرید و پیشنهاد خواهد داد.
- ✓ شرکت‌کننده‌ی بعدی، پیشنهاد بعدی را می‌دهد.
- ✓ سپس، در مقام رئیس جلسه، باید بپرسید، «آیا موضوعی باقی مانده؟« اگر موضوع دیگری نبود، در مورد پیشنهاد ارائه‌شده، بگویید کسانی که موافقند بنویسند «آری» و کسانی که مخالفند بنویسند «خیر». رأی‌ها را بشمارید و تصمیم جمع را اعلام کنید.

اگر رئیس سازمانی هستید یا جلسات متعددی را اداره می‌کنید، می‌توانید از کتاب راهنمای قوانین رابرت به‌عنوان یک مرجع در دسترس استفاده کنید. حتی اگر هیچ‌کس از آن قوانین باخبر نباشد، آشنایی با این کتاب به شما کمک خواهد کرد تا جلسه‌ی مؤثری را اداره کنید.

اگر بحث از موضوع اصلی منحرف شد، رئیس جلسه باید پیشنهاد دهد که درباره‌ی این موضوع‌ها در جلسه‌ی دیگری صحبت شود. تمام شرکت‌کنندگان باید بر موضوع اصلی تمرکز کنند و از آن منحرف نشوند. جلسه را هم باید سر موعد مقرر به‌پایان برسانند، حتی اگر به بحث در مورد موضوع جدیدی که بر اثر انحراف از موضوع اصلی مطرح شده، بسیار علاقه‌مند باشند.

بالاخره اینکه، چه رئیس جلسه و چه فقط یک شرکت‌کننده‌ی معمولی باشید، باید از گفت‌وشنودها یادداشت بردارید. یادداشت برداشتن بخش مهمی از یک جلسه‌ی موفق است. حتی اگر سایر همکارانتان یادداشت بردارند، برای شما کافی نیست، زیرا گاهی یادداشت‌های دیگران قابل فهم نیست. به‌عنوان میزبان جلسه، کاری کنید که تمامی حاضران جلسه از ماوقع به‌درستی یادداشت برداشته باشند. اگر منشی یا دستیار دارید، از او بخواهید که یادداشت بردارد و شما خیلی ساده فقط آن را تأیید کنید. در غیر این صورت، این وظیفه‌ی خودتان است که یادداشت بردارید.

اگر در سازمان شما چارچوب خاصی برای صورت جلسه تعریف نشده است، از اطلاعات زیر برای تنظیم صورت‌جلسه‌تان استفاده کنید:

- ✓ زمان و تاریخ جلسه
- ✓ فهرست نام شرکت‌کنندگان
- ✓ برنامه‌ی زمانی و نکات مهم مورد بحث درخصوص هریک از موارد برنامه
- ✓ یادداشت برداشتن از پیشنهادهای ارائه‌شده، تصمیمات و نتیجه‌ی جلسه

جلسات سابقه‌ی فوتبال نیستند که تابع مجموعه قوانینی رسمی باشند. آگاهی از قوانین مفید است و با کمک آن‌ها می‌توان همکاران خشن و تربیت‌نشده (یا به‌زبان ساده‌تر، بی‌تجربه) را کنترل کرد و به آن‌ها گوشزد کرد که از خط خارج نشوند.

وظایف شما به‌عنوان شرکت‌کننده در جلسه، نه رئیس

به‌عنوان یکی از حاضران در جلسه، اولین وظیفه‌ی شما این است که تابع برنامه‌های رئیس جلسه باشید. کتاب قوانین نظم رابرت را مطالعه کنید تا در جلسات حضوری مؤثر داشته باشید.

هرگز نباید صحبت سخنرانان را قطع کنید. نباید بلند آه بکشید، یا دهن‌دره کنید، یا چشم بگردانید و اطراف را نگاه کنید. تمرکز کنید. اگر همکاری دارید که بی‌وقفه حرف دیگران را قطع می‌کند، به فصل ۱۰ مراجعه کنید.

باید تا آخر جلسه صبر کنید و جلسه را نیمه‌کاره ترک نکنید، اگر قرار دیگری دارید، در ابتدای جلسه موضوع را با رئیس جلسه در میان بگذارید تا بداند چه زمانی جلسه را ترک می‌کنید. هنگامی که زمان مقرر فرا رسید، آرام و بی‌صدا محل را ترک کنید. اگر آن‌قدر بداقبالید که مدیر برگزارکننده‌ی جلسه‌ای که در آن شرکت کرده‌اید بدون زمان‌بندی جلسه را اداره می‌کند و جلسه همچنان کش می‌یابد، یادداشت کوچکی دست‌به‌دست به رئیستان برسانید و در آن مشکلتان را توضیح دهید. بایستید، به‌سرعت عذرخواهی کنید و بی‌سروصدا از جلسه خارج شوید.

اگر به یادداشت برداشتن علاقه‌مندید، به‌هر وسیله‌ای که شده این‌کار را انجام دهید. اگر دوست ندارید، نکنید. بعد از چند جلسه خواهید فهمید که یادداشت‌های سایر همکاران تا چه حد دقیق و درست است. اگر متوجه شدید تصمیماتی که در جلسه گرفته می‌شود با آنچه در یادداشت‌ها گزارش شده، مغایرت دارد، حتماً خودتان صورت‌جلسه تهیه کنید. با این‌کار به رئیس جلسه لطف کرده‌اید.



برخی دیر به جلسه می‌رسند و با سروصدا و جنجال وارد می‌شوند، و درباره‌ی موضوع‌هایی که از اول جلسه مطرح شده‌اند از بغل‌دستی‌هایشان سؤال می‌کنند.

هرگز چنین نکنید. اگر دیر رسیدید، آرام باشید و از یکی از همکاران مهربان و دلسوز بخواهید که پس از اتمام جلسه، شما را در جریان بگذارد و بحث‌های مطرح‌شده را برایتان توضیح دهد، اما نه هنگامی که کسی صحبت می‌کند.

شرکت در کنفرانس‌های تلفنی و ویدئویی

تله‌کنفرانس‌ها که به کنفرانس‌های تلفنی و کنفرانس‌های ویدئویی موسومند اگر درست مورد استفاده قرار بگیرند، ابزار فوق‌العاده‌ای هستند. ممکن است چند دقیقه مکالمه‌ی واقعی و ناب تلفنی یا ویدئویی به اندازه‌ی هزار کلمه‌ی یک ایمیل ارزش داشته باشد. مانند تمام جلسات دیگر، این گردهمایی‌های الکترونیکی نیز آداب خاصی دارند که باید رعایت شود.

برخی از کنفرانس‌های تلفنی معمولاً برای گروه‌های کوچک متشکل از چند نفر برگزار می‌شوند. افراد در اتاق کار یکی از شرکت‌کنندگان به‌صورت تلفنی با هم در ارتباط هستند. نفر مرکزی با فشار دادن دکمه‌ی کنفرانس شرکت‌کنندگان را به هم متصل می‌کند.

سایر تلفن‌ها با واسطه انجام می‌شود، به این معنی که تمام شرکت‌کنندگان به یک شماره‌ی مرکزی زنگ می‌زنند و حال از طریق یک اپراتور، به شکل دستی و یا از طریق وارد کردن کلمه‌ی عبور، وارد کنفرانس می‌شوند.

هنگامی که در مکالمه‌ای حضور می‌یابید، همیشه باید در ابتدا خود را معرفی کنید، اما این‌کار را با احتیاط انجام دهید. در یک تماس کنترل‌شده، ممکن است برای چند ثانیه نتوانید صدای گوینده‌ی دیگر را بشنوید. بنابراین، به‌محض برقراری تماس، خود را معرفی نکنید، زیرا ممکن است صدای شما با صدای دیگری تلاقی پیدا کند. اگر دیر وارد کنفرانس شوید، معمولاً سایر شرکت‌کنندگان صدایی شبیه بیپ خواهند شنید. فوراً خودتان را معرفی نکنید؛ هنگامی که در بحث مکثی ایجاد می‌شود، میزبان احتمالاً چیزی به این مضمون خواهد پرسید: «الان چه کسی به ما پیوست؟» در اینجا خود را معرفی کنید و بابت تأخیرتان حسابی عذرخواهی کنید. هرگز در یک تماس تلفنی، بدون اینکه خود را معرفی کنید، تا آخر ننشینید. این حق سایر شرکت‌کنندگان است که بدانند چه کسانی در این «اتاق مجازی»، به سخنانشان گوش می‌دهند. اعلام حضور نکردن مثل پنهان شدن پشت پرده‌های اتاق هیئت مدیره است!

به‌طور کلی، هر شخصی که به کنفرانس اضافه می‌شود، کمی پارازیت تلفن را بیشتر می‌کند. در کنفرانس تلفنی، مواقعی که صحبت نمی‌کنید و به سخنان دیگران گوش

می‌دهید، تلفن را در حالت بی‌صدا بگذارید و فقط وقتی آن را از این حالت خارج کنید که بخواهید صحبت کنید. از تنفس صدادار و عمیق بپرهیزید. فراموش نکنید که هنگام صحبت سروصدای اضافه تولید نکنید. این موضوع معمولاً کمتر به یاد افراد می‌ماند. خوشبختانه، نتیجه‌ی رعایت این قضیه به‌وضوح قابل تشخیص است، زیرا اگر سروصدا نکنید، به‌زودی یکی از افراد خواهد پرسید، «الو؟ شما هنوز پشت خط هستید؟»

خوب است که با آیفون به مکالمات گوش دهید، اما به‌خاطر خدا وقتی نوبت شما شد گوشی را بردارید. وقتی درآیفون داد می‌زنید، پارازیت آن‌قدر شدید می‌شود که انگار کامیون هجده‌چرخی از پشت سر شما در حال عبور است.

هنگامی که در کنفرانس تلفنی هستید، نباید با فرد یا خط دیگری صحبت کنید، ولی اگر مجبور شدید، اول اطمینان حاصل کنید که تلفن را بی‌صدا کرده‌اید. (اینکه فقط دست‌تان را روی گوشی بگذارید، کافی نیست.) دیگر شرکت‌کنندگان در کنفرانس علاقه‌ای به شنیدن ماجرای قرار شب جمعه‌ی گذشته‌ی شما نخواهند داشت و از حرف‌های جسته‌وگریخته‌ای که در گوشی می‌شنوند هم سرگرم نخواهند شد(خوب، بله، ممکن است برای برخی جالب باشد!). همچنین از تایپ کردن، طوری که دیگران صدای آن را بشنوند، خودداری کنید. صدای تایپ از داخل گوشی، مثل صدای شلیک‌های پیاپی به‌گوش می‌رسد.



ماروین، که تازه از دانشگاه فارغ‌التحصیل شده بود، احترام چندانی برای رئیس خود قائل نبود. یک روز رئیسش، خانم آیرون‌فیستد، که در مأموریت خارج از شهر به‌سر می‌برد، از فرودگاه زنگ زد تا با چند نفر دیگر کنفرانس تلفنی داشته باشد. ماروین ضمن کنفرانس با کارمند دون‌پایه‌ای در اتاق دیگر تلفنی حرف می‌زد و پشت سر خانم ایرون‌فیستدبد می‌گفت. ماروین هم عجول بود، هم فراموشکار ــ فراموش کرده بود تلفن اتاق را بی‌صدا کند. خانم ایرون‌فیستد واقعاً، واقعاً به‌سرش زد و ماروین مجبور شد هر آنچه را رئیس بارش کرد، تحمل کند.

همچنین خوب است قبل از شروع به صحبت، نام خود را بگویید. اگر خیال می‌کنید همه صدای شما را می‌شناسند، احتمالاً اشتباه می‌کنید. اولین باری که می‌خواهید صحبت کنید و نیز دفعات بعدی، اگر مدتی است ساکت مانده‌اید، باید خود را معرفی کنید.

چون نمی‌توانید بقیه‌ی شرکت‌کنندگان را ببینید، ممکن است وسط حرف کس دیگری بپرید (یا کسی همزمان با شما شروع به صحبت کند). در این موارد به‌سادگی عذرخواهی کنید و بگذارید اول فرد دیگر صحبت کند. یک دقیقه‌ی دیگر نوبت شما هم خواهد شد.

کنفرانس ویدئویی ارتباط کلامی کاملاً متفاوتی است و در چند دفعه‌ی اولی که در آن شـــرکت می‌کنید ممکن است احساس ناهماهنگی و تشویش کنید. در بسیاری از سیســـتم‌ها، همیشـــه میان تصویر و صدا اندکی تأخیر وجود دارد. در نتیجه، باید قبل از صحبت کردن، چند ثانیه صبر کنید تا مطمئن شـــوید که صحبت کســـی را که آن سوی خط است، قطع نکرده‌اید. علاوه بر آن، هنگامی که صحبت می‌کنید به صفحه‌ی نمایش نگاه می‌کنید و طبیعی است، زیرا مخاطبتان را روی آن می‌بینید، و مایلید که هنگام صحبت به مخاطبتان نگاه کنید. اما به‌جای صفحه‌ی نمایش باید به دوربین نگاه کنید (که معمولاً بالای صفحه‌ی نمایش جاسازی شده است)، وگرنه به نظر می‌رسد که دارید نصفه نیمه به دیگران نگاه می‌کنید، یا اصلاً نگاه نمی‌کنید. افرادی که در آن‌سو هستند ممکن است شما را اندکی با تأخیر ببینند ولی به‌هر حال شما را می‌بینند ــ یعنی باید وانمود کنید که انگار در اتاقشان و نزد آن‌ها هستید. قوزکرده و خمیده نباشـــید، مغرورانه پوزخند نزنید، به ســـقف نگاه نکنید، یا مراقب باشید که رفتار دیگری که هنگام تلفن زدن ممکن است انجام دهید، اینجا از شما سر نزند. برخی از سیستم‌ها به‌صورت خودکار دوربین را روی آن‌کسی که در لحظه صحبت می‌کند، تنظیم می‌کنند، اما این کار موجب نمی‌شود که احساس کنید وقتی صحبت نمی‌کنید، در امنیت کاملید و دوربین روی شما زوم نمی‌کند. همه می‌دانند که دوربین‌ها بی‌هیچ دلیل خاصی از سوژه‌ای به سوژه‌ی دیگر می‌چرخند.



مدیر شرکت بزرگی سرمای سختی خورده بود. اما هر طوری که شده به‌خاطر کنفرانس ویدئویی مهمی که داشت، خود را تا سر کار کشانده بود. هر وقت که عطسه می‌کرد، دوربین فوراً روی او زوم می‌کرد و او بی‌توجه به این مســـئله ــ هر بارــ به شـــکل زشتی بینی خود را بالا می‌کشید. نتیجه‌ی اخلاقی اینکه: هنگامی که بیمار هستید، در منزل بمانید و همیشـــه هشیار باشید، زیرا دوربین در هر لحظه‌ای در کنفرانس ویدئویی، ممکن است شما را غافلگیر کند.

فصل ۱۹

کنفرانس‌ها، نمایشگاه‌ها، مراسم، و مناسبت‌های ویژه

در این فصل

- شرکت در مناسبت‌های اجتماعی
- نماینده‌ی خوب شرکت یا سازمان خود بودن
- ایجاد روابط اجتماعی پس از ساعت کاری و در اوقات فراغت
- برنامه‌ریزی یا شرکت در مناسبتی ویژه

بیشتر مردم حداقل هرچند وقت یک بار به مراسم ویژه‌ای که به‌نحوی با مسائل کاریشان ارتباط دارد، دعوت می‌شوند. بسته به دیدگاه شخصی، این مجالس ممکن است لذت‌بخش و انرژی‌زا، یا بسیار ملال‌آور و کسل‌کننده باشند. جدا از اینکه درباره‌ی این مجالس چه احساسی دارید، دستورالعمل‌های مشخصی در زمینه‌ی رفتار در این مناسبت‌ها وجود دارد که رعایت آن‌ها الزامی است.

در این فصل نشان می‌دهیم چطور در کنفرانس‌ها و کنگره‌ها حضور پیدا کنید، چطور نماینده‌ی خوبی برای شرکت خود باشید. و چطور بعد از گذشت ساعت‌ها از حضورتان در آنجا گیج نشوید و وقار خود را حفظ کنید.

ایجاد شبکه‌ی کاری فعال و در گردش

مهمانی‌های کاری فرصت بسیار خوبی هستند تا بتوانید در زمینه‌ی شغلی خودتان ارتباطات جدیدی برقرار کنید و بفهمید که اوضاع در شرکت‌های رقیب از چه قرار است. در حقیقت شرکت شما هزینه‌ی زیادی متقبل می‌شود تا شما چیزهای بیشتری در زمینه‌ی حرفه و صنعت خود بیاموزید. اگر انسانی ذاتاً بااعتمادبه‌نفس و اجتماعی باشید، جنبه‌های اجتماعی شغل و حرفه‌ی شما آزارتان نخواهند داد. اگر کمی (یا زیاد) خجالتی باشید، فکر برخورد و ایجاد ارتباط در اتاقی پر از چهره‌های جدید و ناشناس ممکن است برایتان ترسناک

باشـــد. به‌جای اینکه در اتاقتان پنهان شـــوید و تلویزیون نگاه کنید، نفس عمیقی بکشید و سعی کنید:

قبل از همه، روی لباس خود برچسب یا پلاکی نصب کنید که نام شما بر آن درج شده باشد. در این قبیل مجالس و مراسم، تقریباً همیشه چنین پلاک‌هایی را از قبل آماده می‌کنند تا قابل شناســایی و ارتباطات اجتماعی آسان‌تر شوند. برچسب نام در سمت راست، بالای سینه نصب می‌شود. دلیلش هم این است که وقتی با کسی دست می‌دهید، نگاه بدون تغییر جهت می‌تواند از چشـــم‌ها به پایین بلغزند و نام را روی ســـینه کنار بازویتان بخواند. اگر برچسب‌ها باید روی لباس چسبانده شوند و از خراب شدن پیراهن ابریشمی‌تان می‌ترسید، سنجاقی درخواست کنید. بهتر است همین‌جا به خاطر بسپارید که در چنین مراسمی لباسی بپوشید که پارچه‌اش کمی محکم و بادوام باشد.

نکته‌ی دوم اینکه باید هدفمند باشید. مثلاً اگر در واحد فروش هستید، هدفتان باید گردآوری کارت‌های ویزیت و شناسایی سرپرستان فروش سایر شرکت‌ها باشد. اگر این اولین کنفرانسی است که در آن شرکت می‌کنید، هدف شما این خواهد بود که خود را به‌نحو احسن معرفی کنید. اگر اجبار و نیازی به دیدن مردم و ایجاد ارتباط با آن‌ها ندارید، خوش بگذرانید و میگوی برشته میل کنید.

اگر معرفی خودتان به غریبه‌ها ترسناک به نظر می‌رسد، به خاطر داشته باشید که سلام کردن و خود را معرفی کردن کار چندان شاقی نیست. برای بعضی از مردم، حرف زدن با غریبه‌ها مثل خواستگاری کردن مشکل است. درحالی‌که نباید این‌طور باشد. هر کسی‌که در آن اتاق هست، حداقل در یک چیز با شما مشترک است؛ او هم مثل شما خیلی از آدم‌ها را نمی‌شناسند، کمی هم عصبی است، و مطمئن نیست چه باید بگوید. چنین افرادی خیلی از شما ممنون خواهند شد اگر یخ مجلس را بشکنید و با آنان شروع به صحبت کنید. تمام زحمتی که باید بکشـــید این است که کمی سرتان را خم کنید و بگویید، «سلام، من اتو فین هستم.» این طرز معرفی کردن دیگری را موظف می‌کند تا ضمن سلام کردن حتماً نام و نام خانوادگی خودش را هم بگوید. آن‌گاه بگویید: «نظرتان درباره‌ی سخنران امروز چیست؟» یا «در چه شرکتی مشغول به کار هستید؟» «خورش کنگر فرنگی‌اش چطور است؟» حتماً نباید چیزی بپرسید که خیلی جالب باشد، هدف فقط گشودن باب گفتگوست. آن‌گاه مخاطب شروع به پاسخ دادن می‌کند و وظیفه‌ی شما به اتمام می‌رسد. حالا ساکت بمانید و به حرف‌های او گوش دهید.



تا زمانی که برنده‌ی جایزه‌ی نوبل نشده‌اید و برای ایراد خطابه و گرفتن جایزه دعوت نشده‌اید، از شما انتظار نمی‌رود خیلی زیرک و عاقل و نکته‌سنج باشید. فقط صمیمی باشید، همین.

اگر کسی به شما نزدیک شد و گفتگو را آغاز کرد، چه بهتر! موقرانه لبخند بزنید. مقداری به او اطلاعات بدهید و در عوض از او سؤال کنید. اگر کارت ویزیت دارید، به او بدهید. کار خوبی انجام داده‌اید!

الان وقت آن است که هدف خود را از شرکت در این مراسم به یاد آورید. اگر باید تا می‌شود با افراد گوناگون آشنا شوید، همین رویه را ادامه دهید. در عین اینکه باید مؤدب بمانید، نباید بیش از حد وقت‌تان را صرف کسی کنید. بعد از اینکه با یک نفر چند دقیقه‌ای صحبت کردید و مقداری اطلاعات درباره‌ی او به دست آوردید، به‌جای دیگری بروید. مثلاً به‌سادگی به او بگویید: «مری، از آشنایی با شما خیلی خوشوقت شدم.» سپس کارت ویزیت‌تان را به او بدهید و از او کارت ویزیتش را بگیرید. اگر گمان می‌کنید با یک عذر یا بهانه راحت‌تر خداحافظی می‌کنید، می‌توانید بگویید: «می‌خواستم حتماً سخنران امروز را ببینم و با او صحبت کنم. می‌بینم که آنجا ایستاده است.» هرچند بهانه‌تراشی در این مورد واقعاً ضروری نیست؛ تمایل به دیدن تعداد زیادی از افراد در یک مهمانی چیزی نیست که عذرخواهی بخواهد.

اگر مجبور نیستید افراد زیادی را ببینید، راحت‌تر باشید. ممکن است یک مکالمه‌ی جذاب تمام مدت شب ادامه یابد. اگر گفتگو با کسی به نظرتان ملال‌آور و خسته‌کننده آمد، با آرامش او را ترک کنید و هم‌صحبت دیگری پیدا کنید.

هر کاری که می‌کنید، نباید حین گفتگو با افراد مدام اطراف را نگاه کنید. در یک مهمانی شلوغ، این کار چندان آسان نیست، زیرا همه در حرکت و جنب و جوشند ــ دقیقاً مثل این است که در استادیوم نشسته باشید و نخواهید مسابقه‌ی هاکی را تماشا کنید. باید انضباط را رعایت کنید. زیرا وقتی که حین گفتگو با طرف مقابل مدام به این‌سو و آن‌سو نگاه می‌کنید، او را می‌رنجانید.

شاید دوست یا همکارتان را هم با خود به مراسم برده‌اید و می‌خواهید فقط با او باشید. با دیگران هم صحبت کنید. وقتی خودتان را به‌کسی معرفی می‌کنید، دوست‌تان را هم همان موقع به او معرفی کنید. نباید در گوشه‌ای با او طوری خلوت کنید که گویی در این دنیا نیستید. باید افراد جدید را ملاقات کنید و دامنه‌ی آشنایی‌هایتان را گسترش دهید.

معرفی شرکت‌تان

هرچند عادلانه نیست اما حقیقت دارد: هنگامی که در نمایشگاه یا کنفرانسی تجاری حضور دارید، اعمالتان کاملاً طبیعی نیست. اگر مثلاً کارمند شرکت بیگ‌فیش هستید،

مردم شما را فقط به‌عنوان نماینده‌ی بیگ‌فیش می‌شناسند، حتی اگر خودتان را در حد ماهی‌های کوچک آکواریومی هم ندانید. رفتارتان باید فراخور شأن کسانی باشد که چک حقوق شما را صادر می‌کنند.

قاعدتاً مهم‌ترین مسئولیت شما این است که نگذارید تصور منفی و بدی از شرکت‌تان در ذهن دیگران ایجاد شود. لزومی ندارد دروغ بگویید، اما نباید به رئیستان هم تهمت ناروا بزنید. حتی اگر از کارتان متنفرید یا فکر می‌کنید که شرکت خوب اداره نمی‌شود، اینجا جای بدگویی نیست. مؤدبانه موضوع را تغییر دهید. مثلاً اگر کسی بگوید: «دوست من که برای شرکت بیگ‌فیش کار می‌کرد، می‌گفت که مدیرعامل شرکت تمام سرمایه‌ی شرکت را صرف خرید کوسه‌های عجیب و غریب برای استخر شخصی‌اش کرده است.»، شما بگویید: «عجب، من که چنین چیزی نشنیده‌ام. راستی شما برای مِگا مینو کار می‌کنید؟ من چیزهای جالب زیادی درباره‌ی محصول جدیدتان شنیده‌ام. آیا این محصول واقعاً در صنعت پیراشکی یخ‌زده انقلابی به‌پا خواهد کرد؟»



همیشه چند جواب آماده برای سؤالاتی نظیر «فعالیت شرکت شما چیست؟» (پرسشی که بارها تکرار می‌شود)، یا تعریف مثبتی از مدیرعاملتان، و یا اطلاعاتی درباره‌ی محصولات جدیدتان در آستین داشته باشید.

پرواضح است که نباید هیچ‌یک از اطلاعات محرمانه‌ی شرکت خود را فاش کنید. اگر مطمئن نیستید چیزی که می‌خواهید بگویید سرّی است یا نه، بهتر است آن را سرّی تلقی کنید. شاید چیزی که می‌خواهید بگویید چندان مهم نباشد و کسی هم که با او صحبت می‌کنید، ممکن است نخواهد از آن سوءاستفاده کند، امادر هر صورت هرگز نمی‌توان صددرصد مطمئن بود. باید در مورد اخبار جالب و هیجان‌انگیزی که جنبه‌ی اطلاع‌رسانی و عمومی دارد، صحبت کنید. گفتن عباراتی مانند اینکه چقدر به شرکت‌تان و کار در آن علاقه‌مندید یا هر گونه تعریف مثبت و خوب دیگری، همیشه بجا و پسندیده است.

رفتار شما به‌هنگام صرف غذا، ضمن جلسات و بعد از ساعات اداری در اوقات فراغت، بیانگر شرایط محیط شرکتی است که در آن کار می‌کنید. اگر می‌خواهید به‌عنوان نماینده‌ی شرکت وجهه‌ی خوبی از خود ارائه دهید، از قواعد و دستورالعمل‌های این کتاب پیروی کنید.

پرداختن به فعالیت‌های اجتماعی بعد از ساعت اداری

چه در کنفرانس صنعتی شرکت کرده باشید یا در جلسه‌ی داخلی که برای کارکنان شرکت خودتان ترتیب داده شده باشد، ساعات کار تعریف‌شده و محدود است. در

بسیاری از موارد، عصرها وقت آزاد خواهید داشت. از این فرصت برای شناخت بیشتر افرادی که با شما کار می‌کنند، یا قرار است با شما کار کنند، استفاده کنید.

قبل از اینکه به‌طور جدی درگیر فعالیت‌های اجتماعی شوید، اول باید تصمیم بگیرید که آیا اصلاً مایل هستید در این مجالس شرکت کنید یا خیر. اگر رئیس یا فرد بانفوذ دیگری در محل کار، شما را دعوت به صرف شام کرد، حتی اگر کمرتان زیر کار زیاد خم شده یا دچار سردرد وحشتناکی هم شده‌اید، دعوت او را رد نکنید. ممکن است این برنامه‌ها بخشی از کار روزانه‌ی شما نباشند، اما به‌هرحال جزء مهمی از شغل و حرفه‌ی شما هستند. حتی اگر دعوت از طرف یک همکار هم باشد، معمولاً باید آن را بپذیرید. اگر همواره بخت ایجاد ارتباطات اجتماعی و صمیمانه را با همکارانتان نادیده بگیرید، ممکن است به گوشه‌گیری و انزواطلبی محکوم شوید.

از سوی دیگر، اگر عادت کنید که همواره شب‌ها تنها باشید، ممکن است نتوانید یک مصاحب خوب برای صرف شام بیابید. ولی در سفرهای طولانی که کارتان سنگین است و هر روز ساعت‌های زیادی کار می‌کنید، ممکن است خسته و بدخُلق باشید، بنابراین می‌توانید به همکاران خود بگویید: «متأسفانه نمی‌توانم امشب برای شام بیرون بروم، چون کارهایی هست که باید انجام بدهم و صبح تحویل دهم.» اگر خواستند نظر شما را تغییر دهند، خیلی مؤدبانه پافشاری کنید. این حق شماست که شب‌ها، اوقات فراغت‌تان را آن‌طور سپری کنید که دوست دارید.



مسئول اجرایی پرمشغله‌ای که برای یک شرکت مخابرات کار می‌کرد و مدام در سفر بود، تقریباً همیشه شام را با همکارانش صرف می‌کرد. ولی همه می‌دانستند که گاهی اوقات پیش می‌آید که او بخواهد درِ اتاق هتلش را به روی همه، جز پیشخدمت هتل، قفل کند! چنین کاری راهی عالی برای تجدید قواست به شرطی که زیاد آن را تکرار نکنید.

هنگامی که با همکاران به غذا خوردن مشغولید، باید از آداب و اصولی که در فصل ۱۵ آمد تبعیت کنید. هنگامی که با همکاران خود غذا می‌خورید، موضوع اصلی مکالمات و گفتگوها غیبت است. مراقب باشید، سعی کنید کمتر اظهار نظر کنید و پشت سر کسی حرف بدی نزنید و دروغ نگویید. اگر مجبور شدید مثلاً به این سؤال پاسخ دهید که: «شما هم شنیده‌اید سام به‌خاطر تخلّفات اخلاقی توی هچل افتاده و گرفتار شده است؟» از تحقیر سام خودداری کنید، و مثلاً بگویید: «من فقط شنیدم که سام و سو دارند با هم صحبت می‌کنند، ولی واقعاً نمی‌دانم چه اتفّاقی افتاده.» ممکن است همکار شما انتظار داشته باشد شما هم درباره‌ی سام بدگویی کنید و توی ذوقش بخورد، امااشکالی ندارد. این مشکل اوست، نه شما.

اگر با رئیس یا یکی از بالادستی‌هایتان غذا می‌خورید، شما نیز باید از شیوه‌ی وی در سفارش غذا تبعیت کنید. اگر او مخلّفات و یک بشقاب اضافی برای صرف آن سفارش داد، شما هم چنین کنید. به یاد داشته باشید میزان و تعداد غذاها باید با هم همخوانی داشته باشد، طوری که با هم شروع و با هم تمام کنید، نه اینکه یکی بخورد و دیگری او را نگاه کند.

فراموش نکنید همکار شما حضوری موقتی ندارد و شما در آینده هم باید با او روبه‌رو شوید و کار کنید. و سوم، ممکن است این موضوع نقل محافل اداری شود و پشت سر شما شایعه‌سازی و قصّه‌پردازی کنند و موضوع آن‌قدر دهان به دهان بچرخد تا رئیس یا یکی از اعضای خانواده‌تان از آن باخبر شود. کاری نکنید که باعث پشیمانی‌تان شود. رفتارهای سؤال‌برانگیز با افرادی که در شرکت یا سازمان دیگری با شما در ارتباطند و کار می‌کنند، در مقایسه با همکارانتان خطر کمتری دارد، ولی این کار هم چندان خالی از اشکال نیست.

مناسبت‌های ویژه

هزاران دلیل برای برگزاری مجالس ویژه در دنیای کار و تجارت وجود دارد؛ بالا بردن روحیه‌ی کارکنان، جشن گرفتن موفقیت‌های شرکت، شناخت همکاران، سرگرم کردن مشتری‌ها در عین تبلیغات، عرضه‌ی محصولات جدید به بازار و بسیاری دلایل دیگر. هنگامی که مسئول برنامه‌ریزی برگزاری این گونه مراسم هستید، نقشی کلیدی و اساسی در میزان موفقیت آن بازی می‌کنید. حتی به‌عنوان شرکت‌کننده، جزء مهمی از برنامه محسوب می‌شوید. این بخش به شما کمک می‌کند تا بتوانید نقش میزبان یا مهمان را در این مراسم به‌خوبی بازی کنید.

برگزاری مراسم ویژه کاری بزرگ و حائز اهمیت است. حتی بعضی به‌طور حرفه‌ای به چنین کاری اشتغال دارند! درهرحال، چند نکته‌ی ساده وجود دارد که به شما در اجرای یک برنامه‌ی موفق کمک می‌کند.

هنگامی که مسئول برنامه‌ریزی هستید

تا جایی که امکان دارد، زودتر برنامه‌ریزی‌ها را آغاز کنید. در بسیاری موارد نمی‌توانید هر طور دلتان خواست برنامه‌ریزی کنید؛ مثلاً یک مسئول اجرایی گفته بود، «دلم می‌خواهد ده تا از بهترین مشتریان شرکت را همین شنبه، به مدت دو هفته برای ماهیگیری در دریاچه‌ی یخزده به آلاسکا ببرم.» اما تا جایی که امکان دارد، باید اوضاع را به دست

بگیرید. برای مثال، برای مراســمی که در راه است ابتدا، تا می‌توانید، اطلاعات جمع کنید. هدف از این مراسم چیست؟ تعداد مهمانان حدوداً چند نفر است؟ پنجاه نفر یا پنج هزار نفر؟ مهمانی خودمانی خواهد بود یا رسمی؟ محل برگزاری آن کجاست؟ آیا برای برگزاری آن بودجه‌ی کافی در اختیار دارید؟ از متخصّصان و افراد باتجربه کمک بخواهید، برنامه‌ریزی برای مراسم بزرگی چون المپیک از سال‌ها قبل آغاز می‌شود.



اگر کسی به این دلیل که هنوز همه‌چیز مشخص نشده است، تمایلی به برنامه‌ریزی و صحبت کردن در این مورد نداشت، به او توضیح دهید که شما با هر آنچه در حال حاضر در دست دارید، شروع خواهید کرد و لزومی ندارد برای آغاز کار اطلاعات‌تان کامل باشد. هرچه زودتر شروع کنید، احتمال موفقیت‌تان بیشتر خواهد شد.

نظم و سازماندهی را در کارهای خود رعایت کنید! نمی‌توان برای برگزاری یک مجلس بزرگ و مهم اطلاعات را در ذهن نگاه داشت یا به چسباندن یادداشت‌های پراکنده‌ای اینجا و آنجا اکتفا کرد. برگزارکنندگان حرفه‌ای مجالس عمدتاً به‌خاطر فهرست‌های بلندِ پر از جزئیات و تخته رسمشان، در همه جا مشهورند. بسیاری از افراد حرفه‌ای هر نکته‌ای که به ذهنشان می‌رسد و یا هر اطلاعاتی را که از اطراف جمع کرده‌اند، در کنار هم فهرست می‌کنند و به نتایج زیر می‌رسند:

- ✓ **زمان‌بندی اجرای مراسم.** این برنامه فهرست همه‌ی کارها را، از رزرو محل برگزاری (چند ماه زودتر گرفته) تا فرستادن دعوت‌نامه‌ها (چند هفته زودتر) و سفارش گل‌های تازه، که صبح روز اجرای مراسم تحویل داده می‌شود، و با مشخص کردن زمان مراسم دربرمی‌گیرد. ممکن است در بعضی موارد به اخذ تأییدیه نیاز داشته باشید: از گرفتن اجازه‌ی برگزاری مراسم آتش‌بازی از مسئولان تا گرفتن تأییدیه‌ی رئیس برای منوی غذا.
- ✓ **فهرست مأموریت‌ها.** اگر مجبورید ده‌هزار ساندویچ سالاد تخم‌مرغ را ببرید و داخل ظرفی به شــکل لوگوی شرکت بگذارید تا به مهمانان تعارف شود، یکی را پیدا کنید که حاضر باشــد به‌جای شــما برای استقبال از سخنران اصلی به فرودگاه برود.
- ✓ **فهرست خدمات مورد نیاز.** فهرســتی از فروشندگان و تأمین‌کنندگان مواد غذایی، آژانس‌های کرایه‌ی اتومبیل، آژانس‌های هواپیمایی، متخصصان سیستم‌های صوتی، گل‌فروشی‌ها، هنرمندان و تمامی افرادی که برنامه‌های ســرگرم‌کننده‌ی مجلس را عهده‌دار هســتند، تهیه کنید، حتی اگر ندانید برای این کارها دقیقاً از چه افرادی باید استفاده کنید، باید مطمئن باشید که گروه‌های مورد نیاز را شناسایی و طبقه‌بندی کرده‌اید.

✓ **فهرســت احتمالات.** اگر فردی بدون دعوت و اضافه بر سازمان به حضّار مجلس اضافه شــد، چه اتفاقی می‌افتد؟ اگر ســخنران دیر کند چه؟ یا اگر باران ببارد؟

فهرست کارهایی را که باید انجام دهید، به حداقل یک نفر دیگر نشان دهید، کسی که اگر لازم شد، به شما در انجام کارها کمک کند. ضمناً فهرست افرادی را که در هر بخش از اجرای پروژه باید با شــما همکاری کنند، به همراه نوع خدماتی که از آن‌ها انتظــار دارید، جداگانه تهیه کنید. به‌مرور که به زمان اجرای برنامه نزدیک‌تر می‌شوید، بد نیست این فهرست را با کمک و مشورت شخص دیگری بازبینی کنید. اکثر اوقات باید آماده‌سازی و اقدامات دقیقه‌ی نود و مدیریت در مکان را هم در نظر بگیرید. اگر روز اجرای برنامه با احساس ضعف و سستی ناشی از فشار روانی از خواب بیدار شوید، دستیار شما می‌داند چه باید بکند، چون فهرست برنامه را در اختیار دارد و می‌داند چه کارهایی را باید ساماندهی کند.

باید پیش از موعد برگزاری مراســم جنبه‌های گوناگون و جزئیات آن را بررســی کرد و سنجید. در ذهنتان مراسم را از کلیه‌ی جهات و جوانب بررسی کنید و اگر امکان دارد برای تخمین طول زمان اجرای مراســم به محل برگزاری بروید. چقدر طول می‌کشــد تا از اتاق کنفرانس به‌آرامی و پیــاده تا عمارت کلاه فرنگی بروید. ایــن عدد را در چهار ضرب کنید. این حدود زمانی اســت که برای هدایت تا این عمارت مورد نیاز است.



کارمند جدیدی که در شرکت بزرگی تازه شروع به کار کرده بود، خیال می‌کرد برای همه‌چیز برنامه‌ریزی کرده است؛ کسی که باید به استقبال مدعوین در فرودگاه برود، سفارش غذای گیاهی برای کسانی که گوشت نمی‌خورند، گذاشتن گل‌های تازه روی هر میز، و گذاشتن نامه‌های خوشامدگویی به مدعوین در هر اتاق. چیزی که فکرش را هم نکرده بود، یک مزایده‌ی گاو بود که در اتاق کنفرانس کناری، در همان زمان، در جریان بود. برای مراســم بعدی، مورد «چک کردن سایر برنامه‌های هتل در روز اجرای مراسم» را نیز اضافه کرد.

اگر این نکته را دریابید که مردم دقیقاً آن‌طور که شما می‌خواهید عمل نمی‌کنند، بلکه آن کاری را می‌کنند که خودشان می‌خواهند، احتمال موفقیت خود را افزایش داده‌اید. برای مثال، اکثر مردم نمی‌توانند ســه ســاعت بی‌حرکت جایی بنشینند. بنابراین می‌بینید عده‌ای از مدعوین ســالن را به‌قصد ســیگار کشیدن، دستشویی رفتــن و تلفن زدن تــرک می‌کنند. یا همه‌ی آدم‌ها همیشــه همه جور غذایی را نمی‌خورند، به‌ویژه گوشــت قرمز، پس باید همیشه حداقل یک غذای گیاهی هم

در منو بگنجانید. همچنین بسیاری از مردم دوست دارند جلو همکارانشان حفظ ظاهر کنند و نمی‌خواهند با همان راحتی که در جمع‌های خودمانی خانوادگی یا با دوستانشان ظاهر می‌شوند، هم رفتار کنند. بنابراین، از آن‌ها نخواهید که برای مثال در جمع آواز بخوانند.

هنگامی که شرکت کننده هستید

هنگامی که به منزل کسی دعوت می‌شوید، طبعاً سعی می‌کنید گشاده‌رو و مؤدب باشید. رفتار شما در یک مراسم بزرگ خاص هم نباید تفاوت کند. حتی در یک هتل هم شما مهمان فرد دیگری هستید و رفتار شما مهم است.

- ✓ **کاری را که از شما خواسته شده، انجام دهید.** اگر روی صندلی خاصی تابلوی «رزرو» گذاشته شده، روی آن ننشینید. اگر کسی از شما خواست که به سالن غذاخوری بروید، سر جای خود نایستید و حرکت کنید. حتی اگر تا به‌حال عادت داشته‌اید مسئولیت همه‌ی امور را به‌عهده بگیرید و از دیگران اطاعت نکنید، سعی کنید شیوه‌ی دیگری را هم تجربه کنید.
- ✓ **وقت‌شناس باشید.** اگر مراسم سر وقت مشخصی شروع می‌شود، مطمئناً خوشایند نخواهد بود که دیر کنید و کلام سخنران را قطع کنید. سعی کنید کمی زودتر از زمان مقرر برسید تا بتوانید صندلی خود را پیدا کنید، پلاک نام خود را بگیرید و بر روی لباستان نصب کنید. مشکلاتی مانند ترافیک و جای پارک را هم در نظر بگیرید.
- ✓ **سر جای خود بنشینید و دقت کنید.** اگر در برنامه‌ی اجرای مراسم جلسه‌ای هم ترتیب داده شده است، سر جای خود بنشینید و تمام تلاشتان را بکنید تا حواستان از موضوع اصلی پرت نشود. تلفن همراه و پیجر خود را خاموش کنید، همان‌طور که در یک جلسه‌ی رسمی کاری یا هنگام صرف غذا چنین می‌کنید. از جای خود برای تلفن زدن و... بلند نشوید. ضمن برنامه از صحبت کردن خودداری کنید، زیرا با این کار حواس سخنران و اطرافیان خود را پرت می‌کنید. اگر به برنامه‌ی کنسرتی در فضای آزاد هم دعوت شدید، این اصول را، همچنان، باید رعایت کنید!
- ✓ **با کارکنان مؤدب باشید.** اگر مشکلی دارید که قابل حل است، مؤدبانه به میزبانتان خاطرنشان کنید. مثلاً درخواست یک کارد یا یک فنجان قهوه‌ی

دیگر اشکالی ندارد. اما بعضی از درخواست‌ها نابجاست. برای مثال، هنگامی که میزبان مجبور است در آنِ واحد از هفتاد و نه مهمان دیگر پذیرایی کند، احتمالاً نمی‌تواند برای بیفتک شما که زیاده از حد پخته شده است، کاری کند. شرایط را درک کنید و بپذیرید. برای این دعوت به شام، در رستوران چنین هتلی، از میزبان خود ممنون باشید. اشکالی ندارد از گارسون بپرسید که باز هم میگو هست، ولی اگر نبود، شکایت نکنید، زیرا کاری از دست او ساخته نیست.

✓ **اگر برای جشن و مهمانی در فضای باز دعوت شده‌اید، آداب معاشرت را فراموش نکنید.** بشقاب‌های کاغذی و دستمال‌ها را پس از صرف غذا داخل سطل زباله بیندازید، نه روی زمین. هنگام جویدن، حتی اگر با دست بلال یا مرغ سوخاری میل می‌کنید، باید دهانتان بسته باشد. لباس غیررسمی حداقل در مناسبت‌ها و مهمانی‌های کاری به‌معنای لباس‌های فرسوده و مندرس، بدن‌نما یا زیادی تنگ نیست. شما که نمی‌خواهید هفته‌ی آینده که دوباره به سر کار برگشتید، همکارانتان شما را در حالی که تی‌شرت با آستین‌های بریده پوشیده‌اید، به خاطر بیاورند؟



برای مناسبت‌های خاص کاری تا زمانی که پذیرایی بسیار ویژه‌ای صورت نگرفته است، لزومی ندارد کارت تشکر ارسال کنید. هرچند، ارسال یک یادداشت ساده‌ی تشکر برای میزبان یا مسئول جشن تا مدت‌ها تأثیر مثبتی از خود به‌جا خواهد گذاشت و البته یادداشت به ایمیل ترجیح دارد.

هنگامی که مسئول اجرای بخشی از برنامه هستید

اگر در برنامه‌ی خاصی نقش مهمی بر عهده دارید ــ سخنران، مجری، یا مهمان افتخاری تبریک می‌گوییم! پرواضح است که با نهایت احترام و تحسین و تمجید میزبانان خود روبه‌رو خواهید شد. با رعایت چند قانون کوچک، کاری می‌کنید که پس از ترک آنجا نظرشان نسبت به شما تغییر نکرده باشد.

کاری نکنید میزبان مجبور شود زیادی تر و خشکتان کند. از او بخواهید که کسی به استقبال شما در فرودگاه بیاید، کاری که احتمالاً خود او به‌شما پیشنهاد خواهد کرد. ولی اگر از او بخواهید شما را بردارد و چهل مایل در خلاف جهت مقصد ببرد تا به ورزش دلخواهتان بپردازید و بعد دوباره بیاید و شما را به هتل برگرداند، درست نیست. اگر می‌خواهید در کنار جشن یا مراسمی که به آن دعوت شده‌اید، به کارهای شخصی خودتان هم برسید، خودتان ترتیب کارها را بدهید. اگر میزبانتان امکان کمک بیشتری را داشته باشد، خودش به شما خواهد گفت.

هنگامی که مجبورید مسافتی طولانی را برای رفتن به جایی طی کنید، زمانی را برای تأخیر در پرواز در نظر بگیرید. اگر مثلاً یک نیمه‌روز زیاد آوردید، از میزبانانتان بخواهید تا به شما کمک کنند اتاق کار موقتی بیابید، یا برای شما اتاق کنفرانس ویدئودار، یا هر آنچه مورد نیازتان است فراهم کنند. آن‌ها ترجیح می‌دهند چنین امکاناتــی را از قبل، حتی با پیش‌بینــی زمان اضافی احتمالی، تهیه کنند تا اینکه بگذارند شما به‌خاطر بدی آب و هوا پس از اجرای مراسم به محل برسید.

هرگز قول شــرکت در برنامه‌ای را ندهید مگر اینکه مطمئن باشــید حتماً در آن شــرکت خواهید کرد، و تا زمانی واقعاً مجبور نشــده‌اید، برنامه را به‌هم نزنید. مثلاً اگر والدینتان ناگهان در بیمارســتان بســتری شــوند، دلیل موجّهی برای شرکت نکردن در برنامه دارید. اما بازی گلف با فرد مسنی در یک زمین بسیار عالی، دلیل موجّهی نیست. شرط ادب نیست که دعوت کسی را به‌خاطر دعوت شدن به‌جای بهتری رد کنید. در صورتی که ســخنران برنامه باشــید و صدها نفر برنامه‌شان را برای شــنیدن حرف‌های شــما تنظیم کرده باشند و برنامه را به‌هم بزنید، حسابی خراب کرده‌اید.

اگــر از نظر شــما مکانی که برایتــان در نظر گرفته‌اند اشــکال دارد، بگویید. باید بدانیــد کــه کی باید صحبت کنید و کی نباید. یک راه این اســت که به اطلاعات هتلتان زنگ بزنید و از دما، نظافت یا دودآلود بودن اتاق شــکایت کنید. راه دیگر این است که به میزبانتان درخصوص هتل نازلی که برای شما انتخاب کرده است، تذکر دهید. اگر برای تغییر هتل خیلی دیر باشد، ممکن است در او فقط احساس تقصیر و عذاب وجدان ایجاد کنید (یا او را عصبانی کنید). پس بهتر آن است که پس از اینکه مراســم تمام شــد و نگرانی‌های او کم شد، یادداشت مؤدبانه‌ای برای وی ارســال کنید و به او خاطرنشان کنید که یک هتل دیگر ممکن است انتخاب بهتری برای سخنران بعدی باشد.



هنگام سخنرانی نباید چنان کسل‌کننده و ملال‌آور حرف بزنید که مردم تا سال‌ها از شــما به بدی یاد کنند. اگر موافقت کرده‌اید که ســخنران اصلی مجلس باشید، پس باید روی صحنه تمام ســعی خــود را برای ارائه‌ی یــک برنامه‌ی مطلوب به کار بندید.

ممکن اســت بیش از حد ابتدایی به نظر آید، اماذکر این نکته مهم اســت: خود را از قبل برای ســخنرانی‌تان آماده کنید! اگر ســخنران اصلی هستید، حضار از شما انتظار برنامه‌ای جالب و مرتبط با موضوع، و هوشمندانه دارند. اگر به اندازه‌ی کافی به سخنرانی مســلط نیستید ـــ که اکثر مردم نیستند ـــ بدون آمادگی روی سن

نروید و فی‌البداهه چیزی نگویید. چکیده‌ی سخنرانی خود را فهرست‌وار یادداشت کنید و چندین و چند بار، آن را تمرین کنید تا جایی که کاملاً روان شوید. فایده‌ی دیگر تهیه‌ی چکیده این است که در شرایط اضطراری می‌توانید آن را به سخنران یا همکار دیگری بدهید تا به جای شما حرف بزند و برنامه به‌هم نخورد.

بخش ۶

جهانی شوید:
رفتارهای دنیای کوچک

موج پنجم اثر ریک تننت



«کاپیتان کریستف کلمب، این‌ها خدمه‌ی کشتی‌اند. آن‌ها می‌خواهند بدانند نقشه‌ی احتمالی زمین با فرض مسطح بودن چگونه است.»

در این بخش...

نکات مفیدی دربارهٔ سفر خواهیم گفت که در هر کجای دنیا به کارتان می‌آید. مطالب گوناگونی از سفر با هواپیما گرفته تا اینکه چه چیزهایی باید با خود ببرید، و یا وقتی آنجا رسیدید، چگونه باید صحبت کنید، در این بخش گنجانده شده است. با کمک ما می‌توانید از آزمون سفرهای کاری بین‌المللی و مأموریت به اقصی نقاط جهان با سرافرازی بیرون بیایید.

فصل ۲۰

آسوده سفر کردن

در این فصل

- سفر به خارج از شهر
- حفظ خونسردی به‌هنگام پرواز
- استفاده از وسایل نقلیه‌ی زمینی
- ایفای نقش میزبان
- سفر با همکاران

به سفرهای کاری نباید همچون کاری خسته‌کننده و طاقت‌فرسا نگاه کنید، اگرچه به‌هنگام سفر، وجود کمی فشار روانی و نگرانی طبیعی و اجتناب‌ناپذیر است، این نگرانی نباید شما را از پای درآورد. رمز آسودگی در سفر این است که به‌رغم تمام حساب و کتاب‌ها و برنامه‌ریزی‌ها احتمال وقوع اتفاق بد و نامطلوب را در نظر بگیرید. مثلاً ممکن است هتل شما کنار محلی واقع شده باشد که عده‌ای در آن مشغول ساخت‌وساز هستند، بار و چمدان‌های شما گم شود، پرواز انجام نشود، یا فراموش کنید کفش‌های مورد علاقه‌تان را با خود ببرید.

حال اگر از قبل آمادگی برخورد با مشکلات را داشته باشید، وقتی مسئله‌ای ناخواسته و ناخوشایند پیش آمد، جا نمی‌خورید و اعصابتان خرد نمی‌شود.

بله، این درست است.

هرچند با وجود آگاهی از این موضوع، وقتی پرواز شما تأخیر دارد یا رزرو شما در هتل ثبت نشده باشد، ممکن است عصبانی شوید، حداقل باید قادر باشید این دیدگاه کلی را در ذهن خود ایجاد کنید که احتمال دارد همه‌ی این مسائل پیش بیاید و اتفاق عجیب و غریبی نیفتاده است.

مسافران خوب همواره برای اتفاقات غیرمنتظره آمادگی دارند. آن‌ها ناهمواری‌ها را می‌پذیرند، با مشکلات دست‌وپنجه نرم می‌کنند و وقتی موضوعی ناخوشایند پیش می‌آید، مایه‌ی تفریحشان می‌شود و چندان جدی‌اش نمی‌گیرند و بعدها از آن به‌عنوان یک خاطره‌ی خنده‌دار یاد می‌کنند. به‌شما خواهیم آموخت چطور با شرکت‌های هواپیمایی و فرودگاه‌ها کنار بیایید، چطور با همکارانتان سفر کنید، و چطور هنگامی که به مقصد رسیدید، جایی برای اقامت پیدا کنید. همچنین نکاتی را در مورد اینکه چطور باید از مسافری که از شهر دیگری به شهر شما آمده است به‌خوبی پذیرایی کنید و نیز وظایف شما را به‌عنوان مسافر مهمان گوشزد خواهیم کرد.

سفرهای کاری برون‌شهری

شغل شما ممکن است شما را به همه جای شهرتان، کشورتان یا حتی دنیا بکشاند. اگر سفر جزء جدایی ناپذیر کار شماست و همواره مجبورید به مأموریت‌های کاری بروید، به‌تجربه آنچه را تمام مسافران خوب و حرفه‌ای فرا می‌گیرند، خواهید آموخت. در سفرهای زمینی، اعتماد به نفس و حفظ قدرت تصمیم‌گیری ضروری است.

برای سفر خود برنامه‌ریزی کنید و تا جایی که امکان دارد برنامه‌ی معمول روزانه‌ی خود را هم در آن بگنجانید. داشتن برنامه‌ی سفری که تا حد زیادی با برنامه‌ی معمول روزانه‌تان هماهنگ باشد، به شما کمک می‌کند تا چهره‌ها، مکان‌ها، و اطلاعات جدید و ناآشنا را، که برخورد با آن‌ها اجتناب‌ناپذیر است، راحت‌تر تحمل کنید.



اعتماد به نفس، برنامه‌ریزی مطابق روال همیشگی زندگی و شوخ‌طبعی بیش از هر چیز دیگری به درد یک مسافر می‌خورد.

بلیت و برنامه‌ی سفر

ممکن است وقتی قصد سفر دارید، خودتان مسائلی از قبیل برنامه‌ریزی و تهیه‌ی بلیت از شرکت‌های هواپیمایی را به‌عهده بگیرید.

به‌محض اینکه تاریخ سفر قطعی شد، برای آن برنامه‌ریزی کنید تا بتوانید سفر خوبی داشته باشید. اجاره‌ی ماشین، بلیت‌ی هواپیما، رزرو بلیت قطار، یا اتاق هتل؛ هر چقدر هم صبر کنید، این‌ها ارزان‌تر نخواهند شد و انتخاب‌های شما هم بیشتر نخواهند شد. پس زود اقدام کنید و به شرکت خود برای گرفتن بلیت و چیزهای دیگر متّکی نباشید. گاهی اینترنت هم در این زمینه به شما کمک می‌کند.

هنگامی که برنامه‌ریزی‌های سفر و اقامت به پایان رسید، برنامه‌های خود را به شرح زیر فهرست کنید:

- ✓ اطلاعات مربوط به پرواز رفت: شماره‌ی پرواز، ساعت پرواز، ساعت رسیدن به مقصد، مبدأ و مقصد، نام شرکت هواپیمایی و شماره‌ی تلفن آن.
- ✓ اطلاعات مربوط به سفر زمینی: تعاونی یا شرکت اجاره‌ی وسیله‌ی نقلیه، شماره‌ی تلفن و شماره‌ی رزرو، تأیید اجاره‌ی ماشین، یا هر نوع اطلاعات دیگر مربوط به سفرهای زمینی.
- ✓ نام هتل، آدرس، شماره‌ی تلفن، و شماره‌ی رزرو.
- ✓ زمان و مکان جلسات و ملاقات‌ها، در صورت امکان شماره‌ی تلفن افراد.
- ✓ نام میزبان، شماره‌ی تلفن و دورنگار، نشانی پست الکترونیکی او.
- ✓ برنامه‌ریزی‌های غذایی.
- ✓ برنامه‌های تفریحی.
- ✓ اطلاعات مربوط به پرواز برگشت: شماره‌ی پرواز، زمان حرکت و نام شهری که از آن عزیمت می‌کنید، زمان رسیدن و نام شهر مقصد، نام شرکت هواپیمایی و شماره‌ی تلفن آن.

هنگامی که شما (یا میزبانتان) برنامه‌ی سفر را چیدید، از آن فتوکپی تهیه کنید و تصویری از آن را به رئیس یا همکارتان و تصویر دیگری به خانواده یا یکی از دوستان بدهید، تا اگر اتفاقی برای شما افتاد و نتوانستید سر موعد مقرر بازگردید، آن‌ها بتوانند سراغی از شما را بگیرند و پیدایتان کنند.

وسایل لازم را با خود ببرید

خیلی ساده است: فقط چیزهایی را که نیاز دارید با خود ببرید و بقیه را در منزل بگذارید. می‌خواهید لپ‌تاپ، تلفن همراه، گزارش‌ها، قراردادها، بروشورها و لباس‌ها را با خود ببرید. افسوس، آخری را بهتر است در خانه بگذارید. (مگر اینکه چمدان شما جا داشته باشد یا واقعاً دوستش داشته باشید.)

نکته‌ی اساسی در انتخاب لباس‌های سفری این است که تا حد امکان باید ساده، سبک، و صاف و اتوکشیده باشند. در هر روز بیش از دو دست لباس نیاز نخواهید داشت. حتی اگر مقدور است، در روزهای مختلف سفر، از هر لباس چند بار استفاده کنید. نکته‌ی

دوم اینکه لباس‌های سنگین و حجیم ــ مثل اورکت یا لباس شب ــ را همراه نبرید. سومین نکته این است که تا حد امکان لباس‌های بدون چین و صاف با خود ببرید.



فرامـوش نکنید برای مهمانی یا گردش‌های شـبانه هم با خود لباس ببرید. اگر در خصوص لباس‌هایی که باید با خود ببرید شـک دارید، از میزبانتان سؤال کنید. اگر آخرین روزهای کاری هفته که نیمه‌وقت کار می‌کنید، می‌توانید در شرکت‌تان لباس غیررسمی بپوشید، تصور نکنید که حتماً در شرکت میزبان نیز چنین رسمی دارند. از میزبان خود بپرسـید که آیا در شـرکت آن‌ها روزهای پنجشـنبه می‌توان لباس غیررسمی پوشید یا خیر.

همچنین، به‌تعداد روزهای سفر باید لباس زیر برای تعویض داشته باشید، یک جفت کفش راحت برای سـفر، یک جفت کفش خوب برای جلسـات و ملاقات‌ها، لباس شـنا، یک چتر تاشـو و یک کلاه نیز ضروری است. اگر دارو مصرف می‌کنید یا لنز می‌گذارید، داروها و نسـخه‌ی چشم‌پزشک خود را فراموش نکنید. زیرا بعید نیست به‌جایی سفر کنید که به آن داروی خاص دسترسی نداشته باشید و یا ناگهان یکی از لنزهای خود را گم کنید و نیاز به سـفارش مجدد آن پیدا کنید. کارت اعتباری خود را از نظر میزان موجودی چک کنید و به‌همراه ببرید. و اگر به کشـورهای نه چندان پیشرفته سفر می‌کنید، بهتر است پول نقد نیز همراه داشته باشید. همچنین می‌توانید از چک‌پول‌های مسافرتی نیز استفاده کنید. همه‌ی این‌ها را در یک پاکت محفوظ نگه دارید. اگر به خارج از کشـور سـفر می‌کنید، قبل از حرکت مقداری از پول رایج کشور مقصد تهیه کنید تا برای مخارج کوچکی که ضمن مسافرت و قبل از رسـیدن به هتل یا صرافی پیش خواهد آمد، پـول نقد پرداخت کنید. از میزبان خود بپرسید که آیا کارت خودپرداز شما برای گرفتن پول رایج کشور مقصد در آنجا اعتبـار دارد یـا نه، تا بتوانید از آن طریق از هتل محـل اقامت یا نزدیک‌ترین بانک موجود، پول تهیه کنید.



پول خود را در فرودگاه به پول رایج کشور مقصد تبدیل نکنید. صرافی‌های فرودگاه‌ها همواره از صرافی‌های هتل‌ها یا بانک‌ها سود بیشتری برای خود برمی‌دارند.

مهم نیست کجا می‌روید، اما برای اینکه اجازه‌ی رانندگی داشته باشید نیاز به احراز هویت دارید. ممکن است هر لحظه شرایطی پیش بیاید که مجبور شوید از اتومبیل استفاده کنید. اگر زیاد به خارج از کشور سفر می‌کنید، گواهینامه‌ی بین‌المللی بگیرید.

اگر به خارج از کشـور سـفر می‌کنید، برای گرفتن گذرنامه یا روادید حداقل شش هفته زودتر اقدام کنید. درباره‌ی مدارک لازم برای گرفتن گذرنامه، از اداره‌ی گذرنامه سؤال کنید.

کنار آمدن با هواپیماها و فرودگاه‌ها

هواپیماها هرگز مثل حالا راحت در حرف، و سریع در عمل نبوده‌اند. تعداد مسافرانی که ترجیح می‌دهند هوایی سفر کنند آن‌قدر سریع افزایش یافته که بسیاری از هواپیماها و فرودگاه‌ها مجبورند اضافه بر ظرفیت پیش‌بینی‌شده کار کنند. خلبان‌ها، خدمه‌ی پرواز و کارکنانی که روی زمین شرایط لازم برای انتقال مسافران را تسهیل می‌کنند، تحت فشارند، چنان که گاه این فشار منجر به اضطراب، گستاخی و بی‌ادبی آنان می‌شود.

اکثر کارکنان فرودگاه‌ها به‌شدّت تلاش می‌کنند تا در شرایط نامساعد و مشکل کارشان را به‌نحو احسن انجام دهند. شرایط جوی، پروازهایی که با تأخیر انجام می‌شوند، مشکلات سایر فرودگاه‌ها و بحث و جدل‌های کاری سبب می‌شود که هواپیماها سر وقت پرواز نکنند و همه دچار تشویش شوند.

برنامه‌ریزی خوب

شما مسافرید و انتظار دارید فرودگاه مجهز باشد و پرواز به‌راحتی و بدون هیچ مشکلی انجام شود. در حق خودتان لطفی کنید؛ طرز فکرتان را اصلاح کنید. همیشه برای تأخیر در پرواز و گم شدن بارتان آماده باشید. آمادگی داشتن یعنی از گذاشتن برنامه‌ی ملاقات یا برگزاری جلسه تا دو سه ساعت بعد از زمان رسیدن به مقصد خودداری کنید و به اندازه‌ی کافی پول و غذا برای رفع نیاز شخصی‌تان به‌همراه داشته باشید تا اگر به دلیلی تمام بانک‌ها، رستوران‌ها و مغازه‌های محلی تعطیل بودند، دچار مشکل نشوید؛ اگر امکان دارد کل بارتان را همراه خود به داخل هواپیما ببرید یا حداقل یک دست لباس و لوازم بهداشتی آرایشی ضروری خود را داخل یک کیف دستی بگذارید.

دوبار اندازه‌ی چمدان و بار خود را چک کنید تا ببینید حتی وقتی که کاملاً پر از وسایل است باز هم روی چرخ‌دستی‌های کوچک امروزی جا می‌شود یا نه!



به باربران به اِزای تعداد چمدان‌هایی که برای شما حمل می‌کنند، انعام دهید و اگر بار را داخل ترمینال بردند، انعام را دو برابر کنید.



آیا نصیحت پدرتان را در دوران کودکی، قبل از سوار شدن به یاد می‌آورید؟ قبل از اینکه ترمینال را ترک کنید، حتماً به دستشویی بروید، زیرا تا مدتی به توالت دسترسی نخواهید داشت.

آرام ماندن

شک نکنید که مسافرت هوایی همراه با فشار روانی است. متأسفانه بعضی از مردم قادر نیستند تنش و فشار روانی را بدون ایجاد درگیری و تشنج، تحمل کنند. هر کسی‌که تا به‌حال در فرودگاه یا هواپیما بوده، احتمالاً دیده است چگونه یک نفر جلو میز اطلاعات یا داخل هواپیما کنترل خود را از دست می‌دهد. اگر هنگامی که دچار تنش و نگرانی می‌شوید نمی‌توانید بر اعصاب خود مسلط شوید، هرچه از دست‌تان برمی‌آید انجام دهید تا از بروز شرایطی که در آن ممکن است به چنین حالاتی دچار شوید، جلوگیری کنید. قبل از موعد، بلیت و شماره‌ی صندلی خود را کنترل و تأیید کنید. زودتر به فرودگاه بروید. هنگامی که در صف تحویل بار ایستاده‌اید، تمام مدت بار خود را به دست نگیرید. مواد قندی مصرف نکنید، چیزی بخورید که حاوی پروتئین باشد. به‌قدر کافی آب بنوشید. داروهایتان را بخورید. نفس عمیق بکشید.

در حال پرواز ممکن است از شما با نوشیدنی یا غذا پذیرایی شود. اینجا هم مثل هر جای دیگر آداب غذا خوردن باید رعایت شود. تا جایی که میز کوچک جلو شما اجازه می‌دهد، آداب غذا خوردن را رعایت کنید. اگر باید از رژیم غذایی خاصی پیروی کنید، یا غذای خاصی مثل سبزیجات را ترجیح می‌دهید، هنگامی که بلیت می‌خرید، درخواست‌تان را مطرح کنید.



به‌هنگام برخورد با سایر مسافران نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ به افرادی که در ردیف شما نشسته‌اند سلام کنید یا حداقل سری تکان بدهید. اگر نمی‌خواهید با آن‌ها حرف بزنید، مشکلی نیست. اماادب حکم می‌کند که به‌ویژه در جایی که همه این‌قدر نزدیک و به هم فشرده نشسته‌اند، حضور هم را تصدیق کنید و وجود دیگران را در کنار خود احساس کنید.
- ✓ اگر با لپ‌تاپ خود کار می‌کنید، از بغل‌دستی‌تان عذرخواهی کنید و از او بپرسید که این‌کار او را ناراحت می‌کند یا خیر.
- ✓ وسایل خود را روی پا و میز بغل‌دستی‌تان پهن نکنید، همه‌ی وسایلتان باید در محدوده‌ی شخصی خودتان باشد.
- ✓ هنگامی که از هواپیما پیاده می‌شوید، از خدمه‌ی پرواز و خلبان‌ها تشکر کنید و ضمن پرواز هم ملاحظه‌ی آن‌ها را بکنید.



و از اشتباهات زیر بپرهیزید:

- ✓ سوار شدن ناشیانه به هواپیما.

- ✓ ورود خارج از نوبت به هر صفی.
- ✓ فشار دادن و تخریب بارهای سایر مسافران در محفظه‌ی بار بالای صندلی‌های هواپیما برای جا دادن بار خود.
- ✓ پرحرفی با بغل‌دستی وقتی دارد کار، مطالعه یا استراحت می‌کند.

حفظ تعادل در پروازهای برون‌مرزی

در پروازهـــای خارجی، علاوه بر نکات معمـــول، باید چند مورد اضافی هم به خاطر داشته باشید. اول اینکه، وقتی پرواز شما بیش از شش ساعت طول می‌کشد، طبیعی اســـت که خســـته شـــوید. از مهماندار خواهش کنید یک بالش و پتو به شما بدهد. طوری بخوابید که وقتی بیدار شدید، سرتان روی پای بغل‌دستی‌تان نباشد! اگر هم بغل‌دستی شما در حال خواب روی شما خم شد، به‌آرامی سر او را به‌سمت دیگری هـــل دهید. اگر عادت به خُروپف کردن دارید، یا اصلاً نخوابید یا طوری بخوابید که سروصدا به حداقل برسد.

نکته‌ی بعدی اینکه، اگر پرواز شـــما بیش از شـــش ساعت طول بکشد، مجبورید از توالت هواپیما استفاده کنید. ملاحظه‌ی سایر افرادی را که پشت سر شما ایستاده‌اند و قصد دارند بعد از شما به توالت بروند، بکنید. بیش از اندازه طول ندهید و قبل از ترک توالت آن را کاملاً تمیز کنید.

ممکن اســـت در یک پرواز طولانی حوصله‌تان ســـر برود. در این‌صورت قدم زدن در راهرو، بین صندلی‌ها و آشـــپزخانه اشـــکالی ندارد. البته باید زمانی این کار را بکنید که مهمانداران در حال ارائه‌ی خدمات به مسافران دیگر نباشند و البته این‌طور قدم زدن هم عادت همیشگی شما نشود.

استفاده از تاکسی و سایر وسایل نقلیه

هنگامـــی کـــه به مقصد رســـیدید، بایـــد از فـــرودگاه به هتـــل بروید و اتاقتان را تحویل بگیرید.

اگر بودجه‌ی لازم را کنار گذاشـــته باشید، تاکسی وسیله‌ی نقلیه‌ی راحتی‌ست. اما بدانید صف تاکسی در فرودگاه‌های شلوغ معمولاً بسیار طویل است. اگر عجله دارید و با سیســـتم وســـایل نقلیه‌ی عمومی به‌قدر کافی آشنایی دارید، با مترو یا اتوبوس اکسپرس خود را به هتل برسانید و وقت‌تان را تلف نکنید.



در خصوص استفاده از تاکسی و وسایل نقلیه‌ی عمومی، نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ اگر مسئول تاکسی‌رانی فرودگاه در آنجا بود، بگذارید او برایتان تاکسی بگیرد. اگر میزبان به استقبال شما آمده بود و در آن حوالی تاکسی زیاد بود، او باید تاکسی بگیرد؛ اما اگر تاکسی کم بود، شما هم باید دست به کار شوید.
- ✓ ابتدا میزبان سوار می‌شود، تا مهمان مجبور نشود تا ته صندلی سر بخورد و برای دیگری جا باز کند. اگر چند نفر قصد نشستن در ماشین را داشتند، بلندقدترین و چاق‌ترین فرد آخر از همه می‌نشیند.
- ✓ مدیرعامل و افراد بلندمرتبه به‌ندرت پول نقد همراه خود دارند. اگر با مافوق خود سفر می‌کنید، حواستان جمع باشد که کرایه‌ی ماشین را بپردازید.
- ✓ با راننده مؤدب و رسمی باشید. راننده ممکن است به شما غرولند کند، همچنان مؤدبانه رفتار کنید، اما انعام کمتری بدهید.
- ✓ در وسایل نقلیه‌ی عمومی، مانعی ندارد که از دیگران بخواهید کمی جابه‌جا شوند تا شما هم روی صندلی بنشینید.
- ✓ در وسایل نقلیه‌ی عمومی، ادب حکم می‌کند که اگر مشکل جسمی خاصی ندارید، صندلی‌تان را به افراد مسن یا ناتوان تعارف کنید.

به‌جز تاکسی و وسایل نقلیه‌ی عمومی، تنها انتخاب باقیمانده لیموزین‌های تشریفاتی با راننده است. روشن است که کرایه‌ی چنین ماشینی بالاست، اما راحتی آن بیشتر است. اگر شما یا میزبانتان چنین ماشینی اجاره کنید، می‌توانید مطمئن باشید که راننده سر وقت در محل مقرّر، حاضر خواهد بود. راننده عموماً علامت یا پلاک کوچکی که نام شما یا شرکت‌تان روی آن درج شده باشد، همراه دارد.

در صورت اجاره‌ی لیموزین، همانند تاکسی، باید بدانید که بهترین جا صندلی پشتی کنار در است. این جایی است که افراد مهم می‌نشینند. اگر شما دستیار یا نماینده‌ی فروش شرکت خود هستید، روی صندلی عقب یا صندلی جلو کنار راننده بنشینید. هر دو جا مزایا و معایبی دارد. اگر روی صندلی عقب بنشینید، می‌توانید با فرد مهمی که با شماست صحبت کنید. اما اگر جلو بنشینید، به راننده نزدیک‌تر هستید و راحت‌تر می‌توانید او را راهنمایی کنید.

- ✓ لیموزین را اتومبیل خطاب کنید، نه لیموزین.
- ✓ اگر برای شما ماشین کرایه کرده باشند، نباید به راننده انعام دهید، مگر اینکه کار ویژه‌ای برایتان انجام دهد، مثلاً بارهای شما را چهار طبقه بالا ببرد.

مشخص کردن هتل‌ها

بیشتر تاجران مایلند در هتل‌های تجاری که مخصوص چنین مسافرانی است، اقامت کننـــد. این هتل‌ها از هتل‌های لوکس ارزان‌ترند، زیرا ســطح امکانات و خدمات در آن‌ها پایین‌ترند.

البته نه اینکه هتل‌های تجاری هیچ خدماتی ندهند. مطمئن باشید که این هتل‌ها حتماً ســالن برای جلسات و کنفرانس‌ها، کامپیوتر، دستگاه‌های دورنگار و فتوکپی، و ســایر ملزومات اداری را دارند. همچنیـــن جایگاهی برای هتلداران در نظر گرفته شـــده تا اگر کاری در شـــهر داشـــتید، بتوانید از آن‌ها کمک بگیرید، منوی غذای رســتوران‌های منتخب‌تان را پیدا کنید، برای برنامه‌های تفریحی و سرگرمی بلیت تهیه کنید، اتومبیل کرایه کنید، و هماهنگی‌های مربوط به پیدا کردن پرستار بچه و... را از آنجا انجام دهید.

اگر شــخص بسیار مهمی باشید یا میزبان تمایل داشته باشد که مهمان‌نوازی را در حقّ شما تمام کند، ممکن است این بحث پیش بیاید که در یکی از هتل‌های لوکس اقامت کنید. هتل‌های لوکس نه تنها اکثر امکانات هتل‌های تجاری را دارا هستند، امکانات اضافه‌ای هم دارند. مثلاً در هتل ریتز، ممکن اســت مثل یک هتل تجاری بزرگ، سی تا اتاق کنفرانس نیابید، امادربان‌ها، خدمه‌ی هتل و پیشخدمت‌های زیادی را اطرافتان می‌بینید که هر لحظه آماده‌ی ارائه‌ی خدمات هستند، حتی شاید حوله‌ی تن‌پوش مخصوص خودتان را آویزان در گنجه‌ی اتاق بیابید.

نوع هتلی که برای اقامت انتخاب می‌کنید به شما می‌فهماند که قبل از اینکه روی تختش دراز بکشید، چقدر پول باید بپردازید. به‌ندرت هتل تجاری‌ای پیدا می‌کنید که به اندازه‌ی یک هتل لوکس خدمه داشـــته باشد. در هتل‌های تجاری عموماً یک مستخدم و یک سرایدار وجود دارد، اما در یک هتل لوکس، علاوه بر مستخدم و سرایدار، پیشـــخدمت، دربان، باربر، و گاه حتی مسئول آسانسور و دستشویی، خشک‌شویی، خیاطی و واکسی هم پیدا می‌شود.

نرخ انعام خدمه به‌شرح زیر است:

- ✓ دربان تاکسی صدا می‌زند: یک دلار
- ✓ دربان کیف شما را حمل می‌کند: یک دلار به اِزای هر کیف
- ✓ مســـتخدمی که بار شـــما را تا اتاقتان حمل می‌کند: یک یا دو دلار به ازای هر کیف

- ✓ مسئول پارکینگ که ماشین شما را پارک می‌کند یا از جای پارک درمی‌آورد: یک یا دو دلار
- ✓ مستخدمی که اتاق شما را تمیز می‌کند: به اِزای هر شب سه دلار
- ✓ اگر سرایدار به شما نقشه‌ی شهر را نشان دهد، انعام لازم نیست.
- ✓ دربانی که شـــما را به رســـتوران عجیب و غریب اتیوپیایی می‌برد، که قبلاً درباره‌ی آن بسیار شنیده‌اید: ده تا بیست دلار
- ✓ دربانی که شـــما و همکارانتان را شـــبی به افتتاحیه‌ی یک اپرای فوق‌العاده می‌برد و مقدمات کار را از نظر تهیه‌ی بلیت و... فراهم می‌کند: به ازای هر بلیت بیست دلار
- ✓ حالا در هتل هستید، اتاق خود را تحویل بگیرید و کمی استراحت کنید.

اگر میزبان شما کارش را خوب انجام داده باشد و پرواز شما هم سر وقت انجام شده باشـــد، لازم نیست ساعت‌ها اســـتراحت کنید. چیزی بخورید، ورزش سبکی کنید، چُرتی بزنید و خود را برای جلسه آماده کنید.

پذیرایی از مهمانان مسافر

اگر در عرصه‌ی کار و تجارت فرد یا افرادی مهمان شـــما بودند، تمام سعی‌تان را به کار ببندید که در ســـفر به آن‌ها خوش بگذرد. اگر سیاســـت شرکت یا سازمان شما اقتضا می‌کند که خود مهمانان برنامه‌ی سفرشان را بچینند، ولی شرکت هزینه‌ها را تقبل کند، مراتب را به مهمانانتان اطلاع دهید و به آن‌ها بگویید که برای هر کمکی آماده‌اید. اگر شرکت به شما اجازه می‌دهد که برای مهمانانتان برنامه‌ریزی کنید، اول از مهمانانتان بپرسید که دوست دارند خود برنامه‌ی سفرشان را تنظیم کنند یا اینکه شما برای آن‌ها برنامه‌ریزی کنید. اکثراً ترجیح می‌دهند که خود این مسئولیت را بر عهده گیرند. اگر این‌طور است، آن‌ها را در جریان سیاست‌های شرکت‌تان بگذارید.

برخی بازدیدکننده‌گان ترجیح می‌دهند برنامه‌ریزی ســـفر بر عهده‌ی شما باشد. اگر چنین اســـت، هرچه زودتر ســـعی کنید نظر آن‌ها را در مورد محل اقامتشان جویا شـــوید. اگر شرکت‌تان هزینه‌ی آمدورفت آن‌ها را نیز می‌پردازد، از آن‌ها درخصوص تعداد پروازها و شـــرکت هواپیمایی دلخواهشان بپرسید. اگر شرکت‌تان بازپرداخت هزینه‌های سفر را تقبّل می‌کند، از مهمانان بپرسید برای استرداد هزینه‌ها چه اسناد و مدارک و صورت‌حساب‌هایی لازم است.



هرگز تصور نکنید که اگر با کسی در نمایشگاهی آشنا شدید و رفتار او را دوستانه و صمیمی یافتید، باید او را به منزلتان دعوت کنید و جای خوابش را در هال یا اتاق پذیرایی آماده کنید. همیشه مهمانتان را در هتل اسکان دهید.

هنگامی که برنامه‌ی اسـکان و اقامت مهمانانتان قطعی شد، به آنان اطلاع دهید تا براساس آن برای سفرشان برنامه‌ریزی کنند. در فهرستی که به آنان می‌دهید، باید موارد زیر لحاظ شوند:

- ✓ اطلاعات پرواز: شـماره‌ی پرواز، زمان، مبدأ و مقصد پرواز، نام و تلفن‌های تماس شرکت هواپیمایی مورد نظر.
- ✓ اطلاعات حمل و نقل زمینی: نام مؤسسه‌ی کرایه‌ی اتومبیل، شماره‌ی تلفن، شماره‌ی رزرو جا، تأییدیه‌ی رزرو لیموزین یا دیگر اتومبیل‌های تشریفاتی و هر نوع اطلاعات دیگر مربوط به سفرهای زمینی.
- ✓ اطلاعات مربوط به محل اقامت: نام هتل، نشانی، شماره‌ی تلفن و شماره‌ی رزرو اتاق.
- ✓ برنامه‌ی ملاقات‌ها و جلسات.
- ✓ برنامه‌ریزی مربوط به ناهار و شام.
- ✓ اطلاعات مقدماتی درباره‌ی افرادی که در جلسات شرکت خواهندکرد.
- ✓ نام و شماره‌ی تلفن رابط.



نکاتی که شما را در برنامه‌ریزی برای مهمانانتان کمک می‌کنند:

- ✓ اگر امکان داشت، یک روز قبل از جلسه یا دیدار، مهمانان را در جریان برنامه بگذارید. اولین جلسه را اول صبح، در فردای روزی که مهمانان از سفر رسیده‌اند، نگذارید. به آن‌ها فرصت بدهید به اندازه‌ی کافی استراحت کنند.
- ✓ مهمانان خود را با برنامه‌های زیاد و متراکم بمباران نکنید. اگر همه‌ی روز را در جلسه سپری کرده‌اند، یک شام آرام هنگام غروب بهتر از شام تشریفاتی، به‌علاوه‌ی تئاتر و برنامه‌های آخر شب خواهد بود.
- ✓ هنگامی که برنامه‌ی مسافرت کامل شد، هرچه زودتر آن را به‌وسیله‌ی دورنگار یا ایمیل برای مهمانانتان بفرستید تا برنامه‌هایشان را نهایی و قطعی کنند.

نزدیک روز رسـیدن مهمانانتان، اگر لازم اسـت به آن‌ها زنگ بزنید و نکات مهم را خاطرنشـان کنید و تغییرات احتمالی برنامه را به آن‌ها اطلاع دهید. برای مثال، اگر

فعالیت اضافه بر سـازمانی هست که ممکن است برایشـان جالب باشد، آن‌ها را در جریان بگذارید.

اگر مهمانانتان از شهر یا کشور دیگری به اینجا سفر کرده‌اند، وظایف شما در پذیرایی از آن‌ها از وظایف کلی میزبانان دیگر در قبال مهمانان خارجی‌شان جدا نیست و عملاً همان کارها را باید انجام دهید. از صبح تا شـام باید مراقب باشید که از مهمانانتان به‌خوبی پذیرایی شود و مشکلی نداشته باشند. یعنی علاوه بر ده‌ها کار دیگر، نکات زیر را فراموش نکنید:

- ✓ حمل و نقل‌های بین‌شهری را از هتل تا شرکت و برعکس هماهنگ کنید.
- ✓ اگر آن‌ها از وسـیله‌ی نقلیه‌ی شخصی اسـتفاده می‌کنند، نقشه‌ی شهر را برایشان تهیه کنید.
- ✓ برای استقبال از آن‌ها دم در بروید و آن‌ها را تا اتاق جلسه همراهی کنید.
- ✓ از آن‌ها بپرسید که نوشیدنی میل دارند یا نه.
- ✓ آن‌ها را در استفاده از توالت راهنمایی کنید.
- ✓ از آن‌ها برای آمدنشان تشکر کنید و هنگامی که صحبت می‌کنند، به آن‌ها نزدیک شوید و با دقت به حرف‌هایشان گوش دهید.
- ✓ به آن‌ها زمان تنفس و اسـتراحت بدهید. بسـیاری از مردم دوسـت دارند میان جلسـاتی که غروب‌ها برگزار می‌شوند و زمان شام فرصت استراحت داشته باشند.

اگر مهمان هستید، مسئولیت‌های کمتری دارید. هرچند باید از برنامه‌هایی که به‌خاطر شـما تدارک دیده شده‌اند، سپاسـگزار باشید و بهتر است گلایه‌ها و شکایات را نزد خود نگه دارید و از ابراز آن‌ها خودداری کنید. در انتهای ملاقات یا مهمانی، باز هم از میزبان خود برای همه‌ی کارها و زحماتی که متحمل شده است، تشکر کنید و در بازگشت کارت تشکری برایش ارسال کنید.

سفر با همکاران

سـفر با همکاران، به‌ویژه آنانی که دوستشان دارید، بی‌اندازه لذت‌بخش خواهد بود. برعکس، سفر با همکارانی که آن‌ها را به‌زور تحمل می‌کنید، یا آن‌هایی که دوستشان ندارید، ممکن است سفر شما را نامطبوع و ناخوشایند کند.

اگر شـما و همکارتان در هواپیما روی دو صندلی مجاور بنشـینید یا اینکه هم‌اتاق شوید، دلیل دوستی نمی‌شود. شریک شدن در یک فضای محدود این فرصت را ایجاد می‌کند که در بعضی چیزها هم شـراکت کنید و به هم نزدیک‌تر شوید. بهتر است رازهایی را که از همکارتان می‌شنوید با خود به اداره نیاورید، حتی اگر پرحرفی‌ها و لاف زدن‌هایش درباره‌ی دوران کودکی‌اش برایتان خوشایند نباشد.

ممکن است هنگامی که در یک شهر غریب هستید، وسوسه شوید با همکارتان هر جایی بروید. اما نباید کاری را بکنید که در شهر محل سکونت خود انجام نمی‌دهید. اگر همکارتان خواست به دیدن دوستانش برود، نباید به صرف هم‌سفر بودن، دنبالش راه بیفتید و یا اگر او خواسـت شیطنت کند، بیکار بودن شما دلیلی برای همراهی با او نمی‌شود.

اگر تصمیم گرفتید با همکارتان در یک اتاق سـاکن شـوید، از قبل مطمئن شوید کـه هم‌اتاقی‌تان عادت به راه رفتن در خواب یـا خروپف کردن ندارد. هر دوی این مشکلات اعصاب آدم را به هم می‌ریزد و خواب شبانه را خراب می‌کند. اگر لازم است هماهنگی‌های دیگری انجام دهید، کوتاهی نکنید. البته در پرسیدن این‌گونه سؤالات مؤدب باشید. اگر همکارتان آدمی نیست که داوطلبانه و به میل خود اعتراف کند که مثلاً در خواب خروپف می‌کند، مثلاً بپرسـید: «آیا دلیل خاصی وجود دارد که لازم باشد ما در اتاق‌های جداگانه بخوابیم؟»

برای اطلاعات بیشتر در زمینه‌ی سفر با همکاران به فصل ۲۰ مراجعه کنید.

فصل ۲۱

ارتباط متقابل با مشتریان خارجی

در این فصل

- پرهیز از توهین به میزبان
- فراگیری اصول و آداب معاشرت در اقصی نقاط جهان
- حفظ امنیت به‌ویژه برای زنان

در این فصل به شـما کمک می‌کنیم تا با شـناخت مسئله‌ی گوناگونی فرهنگی در جهان، از معرفی خود در همه جا به‌عنوان «نمونه‌ی تمام‌عیار یک بیگانه با فرهنگ» بپرهیزید. همچنین پاره‌ای از مصادیق رایج آداب معاشـرت در نقاط مختلف دنیا را به‌شـما می‌آموزانیم که در مأموریت‌ها و سـفرهای کاری به خارج از کشـور به کارتان می‌آید. درنهایت نیز، به زنانی که قصد سفر به خارج از کشور را دارند، چند هشدار می‌دهیم.

پرهیز از پاره‌ای اشتباهات و نبایدها در خارج از کشور

کتاب‌های زیادی درباره‌ی طرز رفتار در کشـورهای خارجی نوشته شده است که از طرز تکان دادن دست تا عادات غذا خوردن را شامل می‌شود. بخش «آداب معاشرت در مناطـق گوناگـون» که بخش بعدی این فصل اسـت، به شـما چنین نکاتی را می‌آموزد. کتاب‌هایی هم هستند که به‌طور ویژه فرهنگ یک کشور را بررسی کرده‌اند و شما بر حسب اینکه کجا می‌خواهید سفر کنید، می‌توانید آن را تهیه کنید. به‌هر حال، در اینجا چند راهنمایی ساده ارائه شده است که با استفاده از آن‌ها می‌توانید در موقعیت‌های فرهنگی گوناگون چنان پسـندیده و مطلوب رفتار کنید که نه به میزبان‌های شما بربخورد و نه روابط کاری‌تان تیره و تار شود. قبل از هر چیز، ذهن خود را از افکاری چون ترس از خارجی‌ها و یا برتری فرهنگی نسـبت به سـایر ملل جهان پاک کنید. برای اینکه با سایر کشورها روابط تجاری موفقی داشته باشید، چه خود به آنجا سفر کنید، چه مهمانان خارجی داشته باشید، باید این موضوع را درک

کنید که فرهنگ آنان با شما متفاوت است، ولی نه به این معنی که از شما پایین‌تر است. به‌عبارت دیگر، تفاوت فرهنگی مسئله‌ای است که در عرض قرار دارد نه در طول. در حقیقت، در بیان تفاوت‌های فرهنگی، استفاده از صفات خوب یا بد جایی ندارد. فرهنگ مفهوم مجرّد و مطلقی است و این واکنش شما در قبال یک فرهنگ خارجی است که خوب یا بد خواهد بود.

آیا در حالی‌که هنوز کارهای زیادی باقی مانده، میزبانان شما ناهار را کش می‌دهند؟ هنگام سلام گفتن به‌جای دست دادن تعظیم می‌کنند؟ لیوانی پر از خون بز برای نوشیدن به شما تعارف می‌کنند؟ به خودتان یادآوری کنید: روش شما الزاماً روش برتر نیست. هر تجربه‌ی جدیدی که کسب می‌کنید باعث می‌شود نه تنها کارمند باارزش‌تری برای شرکت خود شوید، بلکه کمک می‌کند تا در معیار جهانی هم شهروند بهتری به‌شمار آیید.

در عین حال، هرگز خیال نکنید که با پذیرش فرهنگ مقابل به طرف لطف می‌کنید. پذیرش و تلاش برای تحسین آداب و رسوم زندگی و کار در یک کشور خارجی چیزی است که باید و باید آن را فرا بگیرید و در آن موفق شوید. دقیقاً مثل تلاشی که برای ایجاد و حفظ ارتباط با سایر همکاران شرکت خود می‌کنید. این دیدگاه که دیگران باید خوشحال باشند که شما را در کنار خود دارند و اینکه شما با بزرگواری این فرصت را به آن‌ها می‌دهید تا یاد بگیرند چگونه باید با یک شهروند کشور شما برخورد کنند، درنهایت باعث می‌شود نتوانید دوستان زیادی از اقصی نقاط دنیا پیدا کنید.

حکایت



آلیشیا، نماینده‌ی فروش از ایالات متحد، به اسپانیا سفر کرد تا به عاملان فروش محلی آنجا آموزش دهد. پس از چند روز که برخی از کارآموزان صبح‌ها با تأخیر وارد کلاس می‌شدند و یا زمان زیادی را برای صرف ناهار اختصاص می‌دادند، آلیشیا عصبانی شد: «شما باید یاد بگیرید که نباید هر روز این همه وقت تلف کنید. اگر شما این‌قدر تنبل هستید که نمی‌توانید ساعت ۸/۵ صبح اینجا حاضر باشید و یا بعد از یک ساعت ناهار، به کلاس بازگردید، همه اخراج می‌شوید.» اشتباه آلیشیا این بود که باور داشت فرهنگ کاری شرکتی که به کار در آن عادت کرده بود ــ که کارکنان را مجبور می‌کرد کار را زود شروع کنند، ناهار را پشت میز کار صرف کنند، و بدون استراحت تا عصر به کار ادامه دهند ــ فرهنگ برتر است. کارمندان، از آنجایی که نمی‌خواستند کارشان را از دست بدهند، فردا مطابق دستورات آلیشیا عمل کردند. به‌محض اینکه آلیشیا مادرید را ترک کرد، روش معمول زندگی خود را دوباره در پیش گرفتند و دیگر ارزشی برای حرف‌های وی قائل نشدند.



از بحث‌های داغ درباره‌ی سیاســت، چه در وطنتان، چه در کشــوری که به آن سفر کرده‌اید، و چه در هر جای دیگر دنیا پرهیز کنید. هرگز نمی‌توانید بفهمید که چه چیزی در حرف‌های شما ممکن است دیگران را ناراحت کند، حتی اگر حرف شما از نظر خودتان کاملاً بی‌خطر و بی‌منظور بوده باشد. اگر سایر حاضران در جمع بحث و انتقاد درباره‌ی کشورها یا دولت‌های دیگر را شروع کنند، در موقعیتی قرار خواهید گرفت که هیچ برنده‌ای ندارد. اگر از کشوری دفاع کنید، چه بسا به کسی بربخورد. اگر هم به جمع منتقدان بپیوندید، ممکن است درخصوص کشورشان نکته‌ای منفی بگویید و خشم آن‌ها را نسبت به خود برانگیزید و احترام آنان را نسبت به خود زایل کنید. درهرحال، بهترین راه این است که از این قبیل مکالمات بپرهیزید. اگر کسی سعی کرد شما را به بحث سیاسی بکشاند، مؤدبانه از آن سر باز زنید. جمله‌ی «من هرگز قبلاً درباره‌ی مسائلی از قبیل مذهب یا سیاست بحث نکرده‌ام. حالا، می‌توانید راجع به تاریخچه‌ی شهرتان برای من توضیح دهید؟ اینجا شهر خیلی قشنگی است.»، در این مواقع مؤثر خواهد بود.

داشتن ذهن باز و روشن

تا جایی که امکان دارد، درباره‌ی فرهنگ کســانی که با آن‌ها کار می‌کنید اطلاعات کسب کنید. اگر برای مأموریت کاری، قصد سفر به کشور دیگری را دارید، اول باید کمی تحقیق کنید. به آدرس اینترنتی www.state.gov مراجعه کنید. این ســایت بهترین نقطه برای شروع است و منابع غنی و گوناگونی، چه به‌صورت آنلاین و چه به‌صورت چاپی (کتابچه‌ها و..) در زمینه‌ی آداب و رســوم و اصول تجارت در سراسر دنیا در اختیار شما قرار می‌دهد. اگر کسی در شرکت شما هست که قبل از شما از آن کشور دیدن کرده است، یا اگر شرکت شما شعبه‌ای فعال در آن کشور دارد، منبع اطلاعاتی بسیار خوبی برای شما خواهد بود؛ از آن استفاده کنید.

در صورت امکان، قبل از ســفر، روزنامه‌های کشــور مقصد را مطالعه کنید و پس از ورود به آن کشور هم در جریان اخبار روزانه‌ی آنجا بمانید. اینترنت نیز اخبار مورد نظر را به‌آسانی در اختیار شما قرار می‌دهد. بسیاری از دفاتر روزنامه‌های مشهور و یا پایگاه‌های خبری سرویس جستجوی خبر دارند که به شما اجازه می‌دهد به اخبار روزانه‌ی سایر کشورها به‌آسانی دسترسی یابید.

برقراری ارتباط میان زبان‌های گوناگون

حتی اگر به جایی سفر می‌کنید که مردم آنجا قادرند به‌خوبی به زبان شما صحبت کنند، بد نیست که به‌خاطر احترام به آن‌ها حداقل چند کلمه و جمله از زبانشان را

بیاموزید. اگرچه ممکن است پشت سرتان به نحوه‌ی تلفظ شما بخندند، یا حتی جلو روی شما آن را به‌زبان آورند، ولی روی‌هم‌رفته تلاش شما را برای فراگیری زبانشان خواهند ستود. با کمی تلاش درخواهید یافت که انگلیسی‌زبانان سراسر دنیا برای ابراز منظور خود از اصطلاحات و کلمات بسیار گوناگونی استفاده می‌کنند، تازه به تفاوت لهجه‌های انگلیسی سراسر دنیا اشاره‌ای نمی‌کنیم. با کمی تحقیق، دیگر هنگامی که کسی برای شما پاک‌کن می‌آورد، یا به‌عنوان دسر، پودینگ کشمش به شما تعارف می‌کند، متعجب نخواهید شد، و هنگامی که درباره‌ی کوتاهی موی آشفته‌ی خود صحبت می‌کنید، موجب خجالت میزبانان انگلیسی‌زبان خود نمی‌شوید.

باید با نحوه‌ی مخاطب قرار دادن افراد در کشوری که به آن سفر می‌کنید، آشنا شوید. در بسیاری از زبان‌ها انواع مختلفی از شما یا تو و ضمیرهای مفرد یا جمع، مذکر یا مؤنث، و رسمی یا غیررسمی وجود دارد. حتی اگر انگلیسی‌زبان هم باشید، باید بدانید نحوه‌ی خطاب کردن اشخاص در سایر کشورها، غالباً بسیار رسمی‌تر است. برای مثال، اگر برنامه‌نویس شرکت خود را در امریکا به نام کوچک یا نام مخفّف خطاب می‌کنید، در بسیاری از کشورها به او خانم یا آقای مهندس می‌گویند و او را به‌نام خانوادگی می‌خوانند.

تا کسی به شما اجازه نداده است، هرگز او را به نام کوچکش نخوانید. در امریکا رایج است همه یکدیگر را با نام کوچک و مخفّف صدا می‌زنند، اما در کشورهای دیگر نحوه‌ی خطاب افراد بسیار رسمی‌تر است. هرگز اسم کوچک فرد را نپرسید. استفاده از عناوین آقا و خانم تا زمانی که خود شخص از شما نخواسته طور دیگری خطابش کنید، که غالباً تا ابد هم نمی‌خواهد، معمول و صحیح است.

آشنایی با پوشش و آرایش خارجی‌ها

نحوه‌ی لباس پوشیدن در محل کار و خارج از محل کار، بعد از ساعات اداری، در سایر کشورها، ممکن است مسئله‌ی بغرنج و پیچیده‌ای باشد. هنگامی که به کشوری می‌روید که مردم آن گرایش‌های شدید مذهبی دارند، باید در نظر داشته باشید که نحوه‌ی لباس پوشیدن مردم آنجا، به‌ویژه زنان، بسیار محافظه‌کارانه‌تر و پوشیده‌تر است. قبل از اینکه چمدان خود را ببندید، درباره‌ی قوانین و مقررات آن کشور تحقیق کنید. در همه‌ی کشورها بهتر آن است که کمی محتاطانه‌تر و محافظه‌کارانه‌تر لباس بپوشید. تا زمانی که حساب دست‌تان بیاید و ببینید که سایر همکارانتان در آنجا چگونه لباس می‌پوشند. در برخی از کشورها شرایط آب و هوایی تعیین می‌کند چه بپوشید. اگر می‌خواهید به‌جای کت‌وشلوارتان یک دست لباس محلی بپوشید، اول نظر میزبان خود را در این زمینه جویا شوید.

خوردن و نوشیدن

قطعاً غذا خوردن بسیار مهم است و باید به آن دقت کرد. اگر فرهنگ کشوری که از آن دیدن می‌کنید، خیلی متفاوت باشد، باید آداب و رسوم مربوط به آشپزی و نحوه‌ی صرف غذا در آن کشور را قبلاً فرا بگیرید و کاملاً آماده باشید. اگر لازم است، روی زمین بنشینید و با دست غذا بخورید، یا خوردن غذاهای جدیدی را تجربه کنید. اگر از خوردن غذاهای لیز و لزج، غذاهای چشم‌دار، غذاهایی با بیشتر از چهار دست‌وپا یا چیزهایی که کاملاً غریبه و ناآشنا هستند، خودداری کنید، آیا به میزبان خود توهین کرده‌اید؟ بهتر است اول با خود کنار بیایید و بدانید چه می‌خواهید بکنید.

موارد متعددی وجود دارد که شما را گیج می‌کند و باعث می‌شود هرازگاهی دچار مشکل شوید؛ جایی که سادگی و فروتنی شما به بازی گرفته می‌شود. برای جلوگیری از این مشکلات بگذارید اطرافیان شما بفهمند که شما همه چیز را نمی‌دانید و مایلید اگر اشتباهی می‌کنید، به شما تذکر دهند. اگر از تذکر کلامی یا حالات و اشارات یک نفر متوجه اشتباهتان شدید، به‌سرعت بگویید: «اگر کاری کرده‌ام که باعث ناراحتی شما شده، معذرت می‌خواهم. اگر مسئله‌ای هست، خواهش می‌کنم به من بگویید تا دفعه‌ی بعد تکرار نشود.» اگر کسی چنین جمله‌ای را به‌شما بگوید، آیا خطای او را نمی‌بخشید؟

اگر هموطنانتان را در جایی خارج از کشور دیدید، به همدیگر کمک کنید. اگر در یک جلسه یا مهمانی اشتباهی مرتکب شدید، آن را برای همکاران و دوستانتان تعریف کنید تا آن‌ها نیز در موقعیت مشابه اشتباه شما را تکرار نکنند. درست است که ممکن است از تعریف این خاطره خجالت بکشید، اما در حقیقت با این کار به ارتقای سطح فرهنگ گروهتان کمک می‌کنید و بنابراین کل گروه (که شامل شما هم می‌شود) از میزبانان احترام بیشتری خواهند دید.

مهمانان خارجی را درک کنیم

حال که شما درباره‌ی اشتباهات متعددی که ممکن است خارج از کشور مرتکب شوید، مطالب زیادی خواندید، باید با احساس همدردی بیشتری نسبت به افرادی که به‌دلایل کاری به کشور شما سفر می‌کنند، برخورد کنید. در بیشتر موارد، این افراد به‌سختی می‌توانند زبان و فرهنگ شما را بیاموزند و امکان دارد اشتباه‌ها و سوءتفاهم‌های بسیاری پیش آید.

در بسیاری موارد، هم مهمانان در رعایت صحیح آداب و رسوم کشور شما دچار اضطراب می‌شوند و هم متقابلاً به میزبان فشار می‌آید تا با رعایت آداب و رسوم مهمان، رفاه و آسایش او را فراهم کند. برای مثال، هنگامی که یک ژاپنی به امریکا سفر می‌کند، ممکن است تاجران امریکایی در مقابل او تعظیم کنند تا به فرهنگ او احترام بگذارند، و از سوی دیگر مهمان بخواهد هنگام معارفه، ضمن حفظ ارتباط چشمی، دست طرف مقابل را به‌گرمی بفشارد. بدیهی است تلاش هر یک از طرفین برای تطبیق رفتار خود با معیارهای طرف مقابل، هیچ اشکالی ندارد. در حقیقت، تلاش برای آسایش و راحتی طرف مقابل، برای شروع یک رابطه‌ی خوب و مؤثر کاری بسیار مفید خواهد بود. به‌طور کلی، تاجران علاقه‌مندند که آداب و رسوم کشوری را که به آن سفر کرده‌اند، فرا بگیرند و مطابق آن عمل کنند.

هنگامی که یکی از همکارانتان در رعایت آداب معاشرت اشتباهی مرتکب می‌شود، طوری که ناراحت نشود، به او کمک کنید. هرگز در ملأ عام اشتباهش را به او گوشزد نکنید. به‌جای آن او را کنار بکشید و به‌آرامی به او بگویید: «ما تقریباً همه چیز را با کارد و چنگال می‌خوریم، البته فقط چند استثنای کوچک وجود دارد.» یا چیزی شبیه به این بگویید. اگر آن کارمند اشتباهات متعددی مرتکب شده است، روی بزرگ‌ترین آن‌ها تکیه کنید. درست است که شما می‌خواهید او موفق شود، اما نباید از او انتظار داشته باشید همه‌چیز را در آنِ واحد یاد بگیرد!

معمولاً خارجی‌ها بر سر اصطلاحات زبان شما دچار مشکل می‌شوند، هرچند که انگلیسی استاندارد و آکادمیک را بهتر از شما صحبت کنند. درک بعضی اصطلاحات حتی برای افراد بومی نیز مشکل است. هنگامی که جمله‌ی سختی به‌زبان آوردید و در مقابل آن شخص با نگاهی گیج و پرسشگرانه به شما خیره شد، سعی نکنید دوباره و دوباره آن جمله را، بلندتر، تکرار کنید، بلکه سعی کنید از معادل‌هایی که سبب آسان‌تر شدن درک مطلب می‌شود بهره بگیرید؛ یعنی جمله را به‌شیوه‌ای ساده‌تر بیان کنید.

اگر مدیر شرکتی هستید که در آن خارجی‌ها هم کار می‌کنند و کارکنان بومی و خارجی شما در ارتباط با هم دچار تعارض فرهنگی شده‌اند، سعی کنید تفاوت‌های فرهنگی را برای کارکنان خود توضیح دهید. جلسه‌ای بگذارید که در آن افراد درباره‌ی راه‌های به حداقل رساندن ناهمخوانی‌های فرهنگی با هم آزادانه بحث کنند. کارمندان خارجی ممکن است متوجه نباشند که دیگران را ناراحت می‌کنند و کارمندان بومی نیز ممکن است نفهمند علت اصلی ناراحتی تفاوت‌های فرهنگی است نه قصد و غرضی. باید مراقب این مسائل باشید. زیرا مسلماً نمی‌خواهید کارمند خارجی را «موجودی متفاوت» تلقی و اخراج کنید و برای خود دردسر درست کنید.

به یاد داشته باشید که همیشه می‌توان از کارمندان خارجی و جهانگردان چیزهای زیادی آموخت. روشنفکر باشید و هرگاه متوجه رفتاری شدید که به نظرتان عجیب و نامعمول آمد، درباره‌ی آن (با احترام و تواضع) سؤال کنید. هر چقدر مردم با شما بیشتر احساس راحتی کنند، برای پاسخگویی به پرسش شما رغبت بیشتری خواهند داشت. به این وسیله می‌توانید معلومات‌تان را افزایش دهید و به‌مرور کارمند بهتری شوید.

تفاوت‌های آداب و رسوم در مناطق گوناگون جهان

بهترین منبع اطلاعاتی برای آگاهی از آداب معاشرت کشورهای مختلف، کتابچه‌های اختصاصی است که به این منظور تهیه شده‌اند. در این بخش پاره‌ای از مهم‌ترین آداب و رسوم مناطق گوناگون دنیا را شرح می‌دهیم:

اروپا

اروپا از کشورهای سردسیر شمالی مثل نروژ و سوئد تا کشورهای گرمسیر مدیترانه‌ای مثل ایتالیا و یونان گسترده شده است. برخی از آداب و رسوم تابع شرایط جوّی و آب‌وهوایی هستند، درحالی‌که برخی میان تمام کشورهای اروپایی مشترکند.

دست دادن

دست دادن معمول‌ترین شیوه‌ی سلام‌وعلیک در کل اروپاست. در شروع و پایان هر ملاقات، اروپایی‌ها دست یکدیگر را می‌فشارند. این موضوع به اینکه این چندمین ملاقات شماست و اینکه قبلاً همدیگر را چند بار دیده‌اید، ربطی ندارد. انگلستان استثناست. در انگلستان مانند امریکا، افراد فقط در هنگام سلام‌وعلیک با هم دست می‌دهند و هنگام خداحافظی این کار را نمی‌کنند.

نحوه‌ی دست دادن اروپایی‌ها خشک‌تر و رسمی‌تر از امریکایی‌هاست. برخلاف امریکایی‌ها، اروپایی‌ها به‌هنگام دست دادن معمولاً به نشانه‌ی دوستی، پشت افراد نمی‌زنند. اروپایی‌ها دست طرف مقابل را برای مدت طولانی نمی‌فشارند و زود آن را رها می‌کنند. در اکثر کشورهای اروپایی، افراد دست یکدیگر را محکم می‌فشارند. استثنای این مورد کشور فرانسه است که در آن مردم با یکدیگر ملایم‌تر دست می‌دهند.

کارت ویزیت

در اروپـــا، کارت ویزیت حرفه‌ای ارتباطـــی تاریخی با کارت ویزیت‌های خاص روابط اجتماعـــی دارد. در نتیجه، تبادل صحیح کارت‌های ویزیـــت به‌هنگام ملاقات و در جلسات، مثل امضا، حائز اهمیت است.

اکثر تاجران اروپایی به‌زبان انگلیسی مسلط هستند، بنابراین کارت ویزیت شما به‌زبان انگلیسی احتمالاً برای اکثر کشورهای اروپایی کفایت می‌کند. اما اگر مشخصات روی کارت ویزیت‌تان را به انگلیسی و پشت آن را به زبان مادری میزبانتان چاپ کنید، لطف بزرگی کرده‌اید. هنگام دادن کارت، آن سمتی را که به‌زبان مادری میزبان نوشته شده، بالا بگیرید. در بعضی از کشورها، مثل فرانسه و آلمان، هر نوع عنوان عالی تحصیلی صاحب کارت با مهر مخصوصی روی کارت ویزیت چاپ می‌شود.

نام و عنوان

در اروپـــا معمولاً افراد فوراً همدیگر را به‌نام کوچک نمی‌خوانند. بنابراین نباید فرض کنید که می‌توانید با طرف مقابل زود صمیمی شوید یا اینکه به‌صرفِ اینکه می‌دانید نام کوچک کسی مثلاً یوهان است، او را به همین نام صدا بزنید. صبر کنید تا خود او از شما بخواهد که او را به نام کوچک صدا بزنید یا اینکه خودش شما را خودمانی‌تر خطاب کند.

در اروپا عنوان‌ها، به‌ویژه عناوین دانشگاهی، همیشه به کار می‌روند. در ایالات متحد امریکا، معمول نیســـت که یک دکتر یا یک پروفســـور را، خـــارج از کلاس، دکتر یا پروفســـور خطاب کنند، امادر اروپا استادان دانشگاه (پروفسورها)، وکلا، پزشکان و... را با عنوان(های) تحصیلی‌شان خطاب می‌کنند.

زمان و شیوه‌ی برگزاری جلسات

به‌طور کلی، در کشـــورهای اروپای شمالی، جلسات سر وقت شروع می‌شوند و محور صحبت‌ها مسائل کاری است، درحالی‌که جلسات در کشورهای مدیترانه‌ای اروپا دیر شروع می‌شود و قبل از مطرح شدن بحث‌های اصلی، از این در و آن در سخن‌های پراکنده می‌رانند. اما حتی همین صحبت‌های پراکنده، بخشی از کار و تجارت است، زیرا بهترین فرصت را برای میزبانتان فراهم می‌آورد تا شما را بشناسد و این برای انجام معاملات در کشورهای حاشیه‌ی دریای مدیترانه (و بسیاری جاهای دیگر) ضروری است.

تأخیر در شـــروع جلسات در کشورهای مدیترانه‌ای به این معنی نیست که دیر سر جلســـات حاضر شوید ـــ به این معنی است که میزبانتان دیر به جلسه خواهد آمد.

و نیــز اگرچه نحوه‌ی ارائه‌ی مطالبتان در همه‌جا باید دقیق و همراه با جزئیات و با ترتیب منطقی باشــد، اما نحوه‌ی دریافت آن‌ها تفاوت می‌کند. در کشورهای شمال اروپا کمتر ممکن اســت کســی وسط حرف شما بپرد و آن را قطع کند. ولی انتظار نداشته باشید همیشه و همه‌جا اوضاع به همین روال باشد. در ایتالیا، یونان، اسپانیا، پرتغال، جمهوری چک و کشــورهای یوگسلاوی ســابق، بارها و بارها ممکن است رشته‌ی کلام شیرین شما را قطع کنند.

پوشش کاری

در بیشــتر حرفه‌ها، در کل قاره‌ی اروپا، پوشــش کاری رسمی است. پوشش رسمی یعنی کت‌وشلوار یا کت‌ودامن تیره، کراوات‌های نرم و لطیف و کفش‌های مناسب با بندهای بسته. در بعضی از کشورها ــ مثل آلمان، انگلستان و دانمارک برای مثال، پیراهن بسیار رسمی و محافظه‌کارانه تلقی می‌شود، درحالی‌که در کشورهای دیگر ــ مثل فرانسه و ایتالیا ــ اجازه داده می‌شود که مردم طبق سلیقه‌ی شخصی‌شان لباس بپوشند و آزادی بیشتری داشته باشند. لباس خانم‌های اروپایی شاغل عموماً کت‌ودامن یا کت‌وشلوار است.

هلند استثناست. هلند به طرفداری از برابری انسان‌ها مشهور است که دامنه‌ی آن به نحوه‌ی پوشش کاری هم کشیده شده است. اگرچه در بعضی از جاها، ممکن است لباس‌های رسمی و محافظه‌کارانه‌تری بر تن افراد ببینید، اما به‌طور کلی، چه در بالا و چه در پایین هرم سلسله‌مراتب اداری، نحوه‌ی پوشش آزادانه و غیررسمی است.

پذیرایی و سرگرمی

هنگامی که بحث به مقوله‌ی پذیرایی و سرگرمی در اروپا می‌رسد، منتظر تغییرات و تفاوت‌های چشمگیری در مناطق مختلف آن باشید. اما در اروپا هم این قاعده‌ی کلــی و جهانی برقرار اســت: آن‌ها برای مقاصد کاری کســی را بــه صرف صبحانه دعوت نمی‌کنند.

در فرانســه، اتریش، آلمان، انگلســتان، هلند، نروژ، دانمارک، سوئد، فنلاند، پرتغال، لهستان و اسپانیا، اگر ضمن صرف غذا درباره‌ی مسائل کاری صحبت کنید، مغایرتی با اصول آداب معاشــرت ندارد. درحالی‌که در جمهوری چک، ایتالیا و یونان، هنگام صرف غذا نباید درخصوص مســائل کاری صحبــت کنید، مگر اینکه میزبانتان باب گفتگو را باز کند.

در اروپا، شــام وعده‌ی غذایی اســت که عموماً به دعوت‌هــای غیرکاری اختصاص دارد. بســته به کشــور، ممکن اســت شروع صرف شام از ســاعت ۶/۳۰ تا ۱۱ شب

تغییر کند. باز هم بسته به نوع کشور، ممکن است همسرتان هم به مهمانی دعوت شود.

در اکثر کشورهای اروپایی، پذیرایی نمادی از سخاوت تلقی و به همین دلیل جدی گرفته می‌شود. در بعضی کشورها مثل ایتالیا و یونان، این سخاوت ممکن است برایتان خیلی عجیب باشد. در ایتالیا و یونان، از نظر اخلاقی، افراط در خوردن و آشامیدن ناشایست است. افراط در دعوت به شام و سایر خوراکی‌های گران‌قیمت و مجلّلی که ضمن مهمانی شام سرو می‌شوند، گستاخی محسوب می‌شود.



چند قانون عمومی برای پذیرایی و مهمانی وجود دارد که بهتر است به آن‌ها توجه کنید:

- ✓ در نروژ، سوئد، فنلاند و دانمارک سر موقع در مهمانی‌های شام حاضر شوید. در سایر کشورهای اروپایی، تأخیر تا حدّی پذیرفتنی است.
- ✓ در انگلستان رسم نیست برای میزبان هدیه ببرند.
- ✓ در هلند، فرانسه یا بلژیک از بردن نوشیدنی به مهمانی شام خودداری کنید. زیرا تلویحاً به این معنی است که میزبان برای نوشیدنی فکر نکرده است.

هدایا

هدایای کاری و غیرکاری در هر کشوری متفاوت است. در بیشتر کشورها، برای مثال، خوب است اگر به شام دعوت شدید، برای میزبان خود هدیه‌ی کوچکی ببرید. اما در انگلستان این کار ضرورتی ندارد.

در تمام کشورهای اروپایی، هدیه نباید به‌گونه‌ای باشد که زیادی شخصی به نظر بیاید. باید در نوع بسته‌بندی آن نیز دقت کرد تا شایسته‌ی موقعیت‌های حرفه‌ای باشد. از پیچیدن هدیه در کاغذ کادوی سفید و تزیین آن با روبان رنگی براق خودداری کنید.

تابوهای اجتماعی

در بسیاری از کشورهای اروپایی، پرسیدن سؤال‌های خصوصی و شخصی از افراد اشتباه است. در اکثر مناطق اروپا، مردم رسمی‌تر و تودارتر از امریکایی‌ها هستند.



مراقب این اشتباهات در برخی از حرکت‌ها باشید:

- ✓ امریکایی‌ها برای نشان دادن «Ok» از چسباندن نوک انگشت سبابه و شست به هم استفاده می‌کنند، یعنی با این دو انگشت دایره می‌سازند که این کار در آلمان توهین‌آمیز است.
- ✓ در یونان نشان دادن کف دست به کسی توهین‌آمیز است.
- ✓ گذاشتن دست در جیب بی‌ادبی است.
- ✓ در شمال اروپا، زدن به پشت شانه‌ی افراد به نشانه‌ی دوستی جایی ندارد.
- ✓ در فرانسه، آلمان و اتریش، گذاشتن دست‌ها زیر میز هنگام غذا خوردن، گستاخی است.

خاورمیانه

در خاورمیانه نقش فرهنگی و اجتماعی بسیار مهم‌تر و آشکارتر از اروپاست. مذاهب مهم آنجا یهودیت و اسلام است. برخی از مسیحیان نیز در این منطقه زندگی می‌کنند.



یکشنبه روز تعطیل مسیحیان است، درحالی‌که برای یهودیان شنبه، و برای مسلمانان جمعه روز تعطیل است.

دست دادن

شیوه‌ی معمول سلام‌وعلیک میان یهودیان، فشردن دست یکدیگر است. اما اعراب همدیگر را در آغوش می‌گیرند و می‌بوسند. اگر عرب نباشید، ممکن است با شما دست بدهند. شیوه‌ی دست دادن اعراب نگه داشتن و فشردن دست مخاطب میان دو دست است. عصبی نشوید و عقب نکشید. به یاد داشته باشید که مردان عرب این‌گونه مصافحه را نمادی از دوستی و صمیمیت می‌دانند.

کارت ویزیت

به هرکس که در رابطه‌ی کاری با او آشنا شدید، کارت ویزیت بدهید. در کشورهای عربی، انتظار می‌رود یک طرف کارت ویزیت شما به زبان انگلیسی و طرف دیگر به زبان عربی نوشته شده باشد. هنگام ارائه‌ی کارت، سمت عربی آن را بالا نگه دارید.

نام و عنوان

در جلسات، از نام کامل و عنوان مناسب طرف مقابل استفاده کنید.

جلسات

از نظر یک خارجی، جلسات در کشورهای خاورمیانه ممکن است طولانی، بی‌نظم، و بی‌معنی به نظر بیایند. در ترکیه وقت‌شناسی مهم است و جلسات سر وقت برگزار می‌شود، اما شاید باید یک ساعت یا بیشتر منتظر بمانید تا میزبانتان در جلسه حاضر شود.

هنگامی که از راه می‌رسد، اول محور بحث روی موضوعات گوناگونی غیر از کار و تجارت می‌چرخد و همیشه از همان ابتدا سر اصل مطلب نمی‌روند. وقتی هم که بحث اصلی شروع می‌شود، ممکن است بحث‌ها و درگیری‌های متعددی دربگیرد و بر سر شما آوار شود. در کشورهای عربی، نه تنها گفتگوها طولانی است، بلکه چند موضوع مختلف به‌موازات هم مطرح می‌شوند. خونسرد باشید.

اگر در آن جلسه هیچ تصمیمی گرفته نشد، آشفته نشوید. بالاخره تصمیم گرفته می‌شود، حتی اگر گاهی هفته‌ها و ماه‌ها طول بکشد .

چند قانون و دستورالعمل برای برگزاری جلسات وجود دارد:

- ✓ هرگز مستقیماً نه نگویید، زیرا سبب شرمندگی مخاطب می‌شوید. راه‌های دیگری برای نشان دادن مخالفت وجود دارد.
- ✓ در ترکیه سن مهم است. در صحبت‌ها به مسن‌ترین فرد اشاره کنید.

پوشش کاری

در ترکیه و کشورهای عربی بهتر است جانب احتیاط را رعایت کرد و از کت‌وشلوارهای تیره استفاده کرد.

پذیرایی و سرگرمی

در خاورمیانه، مهمان‌نوازی وسیله‌ای برای ابراز سخاوت، قدرت و نشان دادن ثروت است. درنتیجه، مهمان‌نوازی اعراب گاهی اوقات به نظر امریکایی‌ها اغراق‌آمیز می‌آید. آن را بپذیرید و از مهمانی بزرگی که به افتخار شما ترتیب داده شده، لذت ببرید. هرگز جای دیگری نمی‌توانید بیشتر و بهتر از این خوش بگذرانید!



در کشورهای عربی:

- ✓ خوردن با دست چپ علامت زشتی است.

تابوهای اجتماعی

در بیشتر کشورهای خاورمیانه، دوست ندارند یک خارجی درباره‌ی سیاست یا مذهب بحث کند. نشان دادن کف پا یا کفش در ترکیه و در کشورهای عربی بی‌ادبی محسوب می‌شود و علامت مخالفت و دشمنی است . در ترکیه فقط هنگامی افراد همدیگر را به نام کوچک می‌خوانند که یکدیگر را خیلی خوب بشناسند و با هم صمیمی باشند.



بالا بردن انگشت شست در کشورهای مسلمان و نشان دادن آن به دیگران توهین‌آمیز است.

افریقا

افریقا آن‌قدر بزرگ، متنوع، پیچیده و غنی است که تقریباً غیرممکن است بتوانیم آداب و رسوم مشترک و واحدی را برای کلّ قاره تعریف کنیم. فقط چند مورد مشترک وجود دارد که به آن‌ها اشاره می‌کنیم. کشورهای شمال قاره‌ی افریقا، که در مجاورت دریای مدیترانه هستند، مسلمانند و می‌توانید مانند کشورهای عربی، در آنجا هم همان سخاوت و مهمان‌نوازی اغراق‌آمیز، بحث‌های بدون ارتباط مستقیم با کار، وقت‌نشناسی و تأخیر را مشاهده کنید.

در کشورهایی که قبلاً مستعمره بوده‌اند، ردّ پای آداب معاشرت اروپایی هنوز وجود دارد. طبیعی است که این رفتار شبیه آداب و رسوم کشور استعمارگر باشد. به همین ترتیب برخی رفتارهای انگلیسی‌مآبانه در کنیا و نیجریه، اخلاق و رفتار هلندی در نقاط مختلف جنوب افریقا، و اخلاق و رفتار پرتغالی در کیپ ورد هنوز دیده می‌شود. امابه‌هوش باشید! کشورهایی که در تاریخ خود سابقه‌ی مستعمره شدن را دارند غالباً یا خنثی و بی‌توجه‌اند یا با اروپایی‌هایی که کشورشان را مستعمره‌ی خود کرده بودند، دشمنی و خصومت دارند. حتی برخی از کشورها پس از استقلال، اکنون در حال پاکسازی بقایای فرهنگ استعماری اروپایی هستند.

سلام و علیک

در قاره‌ی افریقا، به‌ندرت میان مردان سلام‌وعلیکی غیردوستانه و خصمانه می‌بینید. در حقیقت عکس آن به حقیقت نزدیک‌تر است؛ سلام‌وعلیک‌ها معمولاً گرم و احساساتی، اطمینان‌بخش و تقریباً طولانی است.

دست دادن

در قاره‌ی افریقا مرسوم است که مردم دست همدیگر را بفشارند. در کشورهایی که بیشتر جمعیت آن‌ها متعلق به دوره‌ی پس از استعمار است، مثل کنیا و افریقای جنوبی، مردم به شیوه‌ی اروپایی‌ها دست می‌دهند. در افریقای جنوبی شیوه‌ی دست دادن سفیدپوستان با سفیدپوستان با شیوه‌ی دست دادن سفیدپوستان با سیاه‌پوستان متفاوت است. سفیدپوستان با سفیدپوستان به‌همان شیوه‌ی معمول در اروپای شمالی دست می‌دهند. اما دست دادن سفیدپوستان و سیاه‌پوستان با یک چاشنی همراه است. پس از دست دادن کامل، آن‌ها شست همدیگر را می‌فشارند و دوباره با هم دست می‌دهند.

در کشورهای مسلمان شمال افریقا، بعضی از مردان چنان طولانی دست می‌دهند که گویی دست طرف را در دست نگه داشته‌اند. ناراحت نشوید. این کاری معمول و رایج است.

نام‌ها و عناوین

اگر کسی را برای اولین بار ملاقات می‌کنید، حتماً از نام خانوادگی او استفاده کنید تا هرگز مشکلی پیش نیاید. اضافه کردن عنوان‌های دانشگاهی به نام افراد جلوه‌ی بهتری به آن می‌بخشد.

پوشش کاری

محافظه‌کاری و پوشش محتاطانه کلید ماجراست. در کشورهای گرمسیر، افراد در پوشیدن لباس‌هایی غیر از کت‌وشلوارهای رسمی تیره‌رنگ خیلی سخت نمی‌گیرند، تا جایی که می‌توانید مطمئن باشید میزبان شما لباس غربی نخواهد پوشید، مثلاً ممکن است در یک لباس سنتی و محلی ظاهر شود.

پذیرایی و سرگرمی

افریقایی‌ها در خوردن و تفریح کردن سعی می‌کنند نهایت لذت را ببرند، و در سخاوت و دست‌ودل‌بازی بسیار مشهورند. اگر به خانه‌ی یک افریقایی، در هر کجای این قاره، بروید، بدانید که میزبان شما هر کاری از دستش برآید برای شما انجام خواهد داد. در بسیاری از کشورها، هنوز هیچ نوع تسهیلات و وسایل خانه‌ی آن‌چنانی یافت نمی‌شود و شما باید با دست غذا بخورید. به خاطر داشته باشید: برای پرهیز از مسائل مشابه، به میزبان خود نگاه کنید و از او تقلید کنید. هنگامی که شک دارید، هر کاری که میزبانتان انجام می‌دهد، انجام دهید.

هندوستان

هند کشوری است که در آن فرهنگ‌های گوناگون مذهبی همزیستی مسالمت‌آمیز دارند. اکثریت جمعیت هندی‌ها را پیروان مذهب هندو تشکیل می‌دهند، اما تعداد زیادی مسلمان، بودایی، سیک، جین، یهودی و مسیحی نیز در هندوستان زندگی می‌کنند. باید بر این گوناگونی مذاهب و فرهنگ التقاطی ناشی از آن لعاب اخلاق و رفتار رسمی انگلیسی نیز بکشید. این ادب و تربیت باعث تمایز هندی‌ها از سایر ملل شده است.

هندی‌ها، هر مذهبی که داشته باشند، سخنوران فوق‌العاده‌ای هستند و از بحث کردن درباره‌ی آرا و عقایدشان لذت می‌برند. در تجارت نیز چنینند و بدانید که در یک جلسه‌ی کاری، کلی بحث، که جزئیات را هم در بر می‌گیرد، پیش می‌آید. علاوه بر این، عشق به بحث کردن بر علاقه‌ی اکثر هندی‌ها به چانه زدن نیز می‌افزاید. در نتیجه، در معامله با هندی‌ها منتظر باشید که بازاریابی طی جلسات مشترک طولانی و پر از بحث و جدل به‌سرانجام برسد.

سلام و علیک

عموماً، هندی‌ها در اولین جلسه‌ی دیدارها رسمی برخورد می‌کنند. به بزرگ‌ترها احترام می‌گذارند و در بسیاری از موقعیت‌ها، که کار و تجارت هم جزء آن است، پیشکسوت را محترم می‌شمارند. هنوز تفاوت‌های طبقاتی در بسیاری از تعاملات اجتماعی و کاری رعایت می‌شود، هرچند هندیان امروزه دیگر به اندازه‌ی دیروز در این زمینه سخت‌گیر و محافظه‌کار نیستند. تعظیم هندی‌ها به یکدیگر نماد احترام به سن یا رتبه‌ی مخاطب هنگام سلام‌وعلیک است.

دست دادن

هندی‌ها با غربی‌ها، که زنان را هم شامل می‌شود، دست می‌دهند و این تقریباً در بیشتر مناطق شهری در هندوستان دیده می‌شود. به‌هر حال، در مناطقی از کشور که باورهای مذهبی محکم‌تری دارند، مردان هندی ممکن است به هنگام دیدن یک خانم، به‌جای دست دادن، کف دست‌ها را روی هم گذاشته و تعظیم کوچکی کنند.

کارت ویزیت

کارت ویزیت معمولاً بدون هیچ مراسم خاصی، خیلی ساده بین افراد ردوبدل می‌شود. اما حواستان باشد کارت ویزیت را با دست راست به‌طرف مقابل بدهید.

نام و عنوان

در جلسه‌ی اول، هنگام دیدن کسی از نام خانوادگی او و عنوان تحصیلی، یا هر عنوان دیگری که دارد، استفاده کنید.

پوشش کاری

هندوستان کشور گرمسیری است و لباس معمول در آنجا غیررسمی است. کت‌وشلوار کمتر دیده می‌شود، هرچند یک کت سبک با یک پیراهن و شلوار، لباس استاندارد کاری محسوب می‌شود. زنان لباس‌های آزاد و گشاد یا یک کت می‌پوشند و یا از پیراهن‌های بلند برای پوشش استفاده می‌کنند.

پذیرایی و سرگرمی

در هندوستان، ناهاری که ضمن آن موضوع‌های تجاری و کاری مطرح می‌شود، معمول است. شام در خانه‌ی هندی‌ها مفصل و خوشمزه است. بی‌ادبی است که دقیقاً سر وقت برای صرف شام حاضر شوید، اما نباید از نیم ساعت بیشتر تأخیر کنید. هنگام خوردن غذا از دست چپ استفاده نکنید، زیرا مانند کشورهای مسلمان‌نشین، معنای بدی دارد. پس از صرف غذا از میزبان خود تشکر نکنید.



این اشتباهات را مرتکب نشوید:

- ✓ گذاشتن دست‌ها به پهلو بی‌ادبی است.
- ✓ لمس شخص یا اشاره کردن به او با پا بی‌ادبی است.

آسیا

هندوستان و کشورهای خاورمیانه را بررسی کردیم، ولی هنوز سراغ کشورهایی مثل چین، ژاپن، مالزی، هنگ‌کنگ، ویتنام، کره‌ی جنوبی، فیلیپین و کشورهای حاشیه‌ی اقیانوس آرام نرفته‌ایم. فرهنگ این کشورها و در نتیجه‌ی آن آداب معاشرت در آن‌ها هم با سایر کشورها بسیار متفاوت است. برای شناخت فرهنگ و آداب‌ورسوم خاور دور، بیشتر از هر منطقه‌ی دیگری در جهان باید کتاب‌های ویژه‌ای را خواند.

هرچند شباهت‌هایی هم هست. کشورهایی مثل چین، کره‌ی شمالی و کره‌ی جنوبی، ژاپن و ویتنام فرهنگ باستانی دارند که به‌شدّت متأثر از فیلسوف فرزانه‌ی چینی، کنفوسیوس، است. حتی در جاهایی که مکتب کنفوسیوسی فلسفه و آیین رسمی کشور نیست، شخصیت، هنجارها و آداب‌ورسوم مردم متأثر از این مکتب است.

اگر بفهمید که آداب و رسـوم فرهنگی این کشـورها قدمتی بالغ بر دو هزار سـال دارد و آن چنان در رفتار اشـخاص رسـوب کرده که به صورت یکی از ویژگی‌های ژنتیکی مانند رنگ چشم درآمده است، در نظرتان بعید می‌آید که بتوانید یک جین امریکایی شوید.

سلام‌وعلیک

مهمانی‌های معارفه و هر نوع ملاقات، به‌طور کلی، تحت تأثیر تعالیم کنفوسیوس قرار دارد، بنابراین در کشورهای خاور دور (به‌جز فیلیپین، که عمدتاً کاتولیک هستند، و اندونزی، که اکثریت مسلمانند) رفتار یکسان و استانداردی مشاهده می‌کنید. همه در برخورد با یکدیگر تعظیم می‌کنند، کارت ویزیت رد و بدل می‌کنند، همدیگر را با نام خانوادگی و عنوان می‌خوانند و در رفتارشان با هم رسمیت و تشریفات زیادی دیده می‌شود.

دست دادن

امریکایی‌ها معمولاً در دست دادن با آسیایی‌ها دچار مشکل می‌شوند. درحالی‌که نسبتاً سـاده است؛ در حقیقت، اگر در چین، هنگ‌کنگ، ژاپن، اندونزی، مالزی، سنگاپور، ویتنام، یا کره‌ی جنوبی باشید، می‌توانید دست بدهید. اماهنگام دست دادن از خیره شدن در چشم طرف مقابل بپرهیزید و دست طرف را خیلی محکم یا طولانی نفشارید. میزبانتان ممکن است به‌شما تعظیم کند. هرچقدر مقام شما بالاتر باشد، بیشتر به شما تعظیم خواهند کرد. شما هم می‌توانید تعظیم کنید، اما افراط نکنید و اسباب مسـخرگی خود را فراهم نکنید. تعظیم علامت احترام دوجانبه است نه فرصتی که خود را لوده و دلقک نشان دهید.

فیلیپیـن استثناسـت. در فیلیپیـن تعظیـم نکنید، اما در چشـم طـرف مقابل زل بزنید.

کارت ویزیت

تبادل کارت ویزیت باید به‌درستی انجام شود. یک سازنده‌ی مهم کامپیوتر معامله‌ای سی میلیون‌دلاری را از دست داد، فقط به این دلیل که وقتی میزبان ژاپنی‌اش به او کارت ویزیتش را داد، او آن را بی‌هیچ اهمیتی در جیب پشتی شلوارش گذاشت.

یک طرف کارت ویزیت باید به انگلیسـی و سمت دیگر به زبان میزبانتان باشد. در چین، کارت ویزیت باید با جوهر مشکی یا طلایی چاپ شود. همیشه باید فقط کارت سالم و تانشده ارائه کنید.

کارت ویزیت خود را با هر دو دست تقدیم کنید. آن سمت کارت که به زبان میزبان شماســـت، باید بالا باشد. در مقابل هم وقتی کارت ویزیتی دریافت می‌کنید، آن را بخوانید، از طرف تشکر کنید و کارت را به‌آرامی داخل جیب کتتان قرار دهید.



تحت هیچ شـــرایطی نباید کارت ویزیت طرف مقابل را در کیف پولتان و در جیب پشتی شلوارتان بگذارید.

نام و عنوان

در آســیا برای خطاب کــردن همدیگر از عنوان حرفه‌ای و نام خانوادگی اســتفاده می‌کنند. اگر اســتاد دانشــگاهید، راحت آن را عنوان کنید و خود را با نام پروفسور بخوانید، معذب نباشید.

جلسات

در ژاپن، چین، هنگ‌کنگ، کره‌ی جنوبی، تایلند، و در بخش چینی‌نشـــین اندونزی جلســات معمولاً سر وقت برگزار می‌شوند. در مالزی، ویتنام و فیلیپین این احتمال کمتر است.



در چین، برخی از مقامات درجه‌ی دو زودتر به جلســـه می‌آیند. شما نباید زودتر از موعد جلســه را شروع کنید. آن‌ها به این دلیل زودتر می‌آیند که اگر به چیزی نیاز داشتید، در دسترس باشند.

در بسیاری از کشورهای آسیایی جلسات گاهی به درازا می‌کشد و ممکن است جلسه را پس از صرف ناهار و استراحت ادامه دهند.

در بیشتر کشورهای آسیایی، شروع جلسات همیشه از الگوی ثابتی پیروی می‌کند. مهم‌ترین فرد جلسه از کشور میزبان از بین حاضران می‌گذرد و در جای مقرر می‌نشیند. معمولاً در جلسات قبل از مذاکرات رسمی و کاری، زمانی را برای شناخت یکدیگر و صحبت‌های غیرکاری در نظر می‌گیرند.

در تمام کشـــورهای آسیایی، نحوه‌ی اداره‌ی جلسه از قبل به‌خوبی برنامه‌ریزی شده اســـت. حرف زدن چون فروشـــنده‌ای مشـــتاق که بازارگرمی می‌کند، جایی ندارد. به‌آرامی و با دقت صحبت کنید و به میزبانتان فرصت دهید در بحث شرکت کند. از «نـــه» گفتن رُک و بی‌پروا بپرهیزید. راه‌های دیگری برای ابراز مخالفت وجود دارد؛ ببینید میزبانتان بدون اینکه بی‌پرده مخالفتش را ابراز کند، چطور آن را در لفافه‌ای زیبا عرضه می‌دارد.

به یاد داشته باشید که در کشورهای آسیایی، به افراد مسن باید بیشتر احترام بگذارید. هرگز حرف افراد بزرگ‌تر را، چه از نظر سن و چه از نظر مقام، قطع نکنید. در روند جلسه شتاب و عجله به‌خرج ندهید. هرچقدر که لازم است صبر کنید. شما که نمی‌توانید اوضاع را تغییر دهید.

پوشش کاری

لباسی که برای پوشش در چنین جلساتی انتخاب می‌کنید باید رسمی باشد، کت‌وشلوار و کفش‌های رسمی برای آقایان، و لباس رسمی برای بانوان. در ویتنام، مالزی، فیلیپین، سنگاپور و هنگ‌کنگ به دلیل آب و هوای گرم‌تر آن‌ها ممکن است در نحوه‌ی پوشش آسان‌گیری بیشتری اعمال شود. اما حتی در این کشورها محافظه‌کارانه لباس بپوشید و از نمایش دادن خود بپرهیزید.

پذیرایی و سرگرمی

هرچند پذیرایی به صرف ناهار در جلسات کاری و تجاری در ژاپن معمول است، این مراسم شام است که سبب شهرت ژاپنی‌ها شده است. متوجه خواهید شد که آسیایی‌ها دوست دارند در رستوران‌ها سرگرمی داشته باشند. ادویه زدن، آماده کردن و سرو غذا که همه در حضور مشتری انجام می‌شود، در رستوران‌های خاور دور نمایش جالبی است.

در چین و هنگ‌کنگ، مراسم شام طولانی است و غذاها یکی پس از دیگری سرو می‌شود. سر وقت بیایید و آماده‌ی خوردن شوید. از هر غذایی که به‌شما تعارف می‌شود، بردارید، حتی اگر بسیار کوچک باشد. اما هرگز محتویات بشقابتان را تا ته نخورید، این یعنی پذیرایی آن‌قدر مفصل است که نمی‌توانید همه‌ی غذایتان را بخورید.

در ژاپن، هنگامی که به‌صرف شام دعوت می‌شوید، بگذارید میزبانتان سفارش دهد و از هر دیسی که آورده می‌شود، چیزی بخورید و لذت ببرید. از خوردن سوشی و ساشیمی خودداری نکنید، زیرا توهین به میزبان تلقی می‌شود. نوشیدنی‌ها را به‌آرامی بنوشید ــ هر گاه لیوانتان خالی شد، میزبان آن را دوباره پر خواهد کرد.

کره‌ای‌ها چه در خانه و چه در رستوران، وسایل سرگرمی مهمان را فراهم می‌کنند. سر وقت بروید و اگر به منزل میزبان دعوت شده‌اید، هدیه‌ی کوچکی همراه ببرید. اگر برای صرف شام به رستورانی دعوت شدید، خیلی از میزبانتان ممنون باشید، زیرا صرف شام در رستوران برای وی هزینه‌ی زیادی در بر خواهد داشت.

فیلیپینی‌ها شما را به منزلشان دعوت می‌کنند و برای سرگرمی شما عده‌ی زیادی از اقوام و دوستانشان را هم دعوت می‌کنند تا همه در کنار هم با صرف غذاهای فراوان لذت ببرند.

هدیه

در اندونزی، ژاپن، چین، هنگ‌کنگ، فیلیپین و کره‌ی جنوبی انتظار می‌رود برای میزبان هدیه ببرید، در حالی‌که ویتنامی‌ها چنین رسمی ندارند.

هدیه دادن در بسیاری از کشورهای آسیایی از حد بردن هدیه به منزل کسی که شما را دعوت کرده است، فراتر می‌رود. در بیشتر کشورهای آسیایی حتی مجازید در جلسات کاری نیز با خود هدیه ببرید. باید برای انتخاب هدیه خوب فکر کنید. با کسی‌که میزبان شما را خوب می‌شناسد، مشورت کنید. هدیه را باید هنرمندانه و زیبا بسته‌بندی کنید، اما هرگز هدیه را در کاغذ کادوی سفید نپیچید.

میزبان آسیایی‌تان به شما هدیه خواهد داد. در بسیاری از موارد این هدیه‌ها جنبه‌ی حرفه‌ای دارند. هنگام قبول یک هدیه آداب آن را رعایت کنید. در چین، برای مثال، ابتدا مؤدبانه از قبول هدیه سر باز زنید و سپس آن را بپذیرید. در ژاپن، هدیه را با دو دست بگیرید و در حضور کسی که آن را به شما داده است، بازش نکنید. در اندونزی، اگر از شما خواسته شد، همان جا هدیه را باز کنید وگرنه آن را تنها باز کنید.

تابوهای اجتماعی

بسیاری از آسیایی‌ها از تماس فیزیکی نزدیک معذب می‌شوند. بنابراین، پس از دست دادن، به پشت همکاران نزنید و هنگام صحبت، خیلی نزدیک نایستید. اندونزی استثناست، جایی که می‌بینید مردان، بی‌هیچ اشکالی در معابر عمومی دست در دست یکدیگر می‌اندازند.



در آنجا کمتر می‌شنوید که کسی مستقیماً نه بگوید. از شکستن سکوت و نه گفتن بپرهیزید.

در فیلیپین گذاشتن دست‌ها به پهلو بی‌ادبی است.

استرالیا و زلاند نو

استرالیایی‌ها چندان رسمی نیستند و صمیمی و گشاده‌رو هستند. تشریفات فقط در مناطقی از ملبورن و چند شهر دیگر وجود دارد. اما زلاندنو بیشتر به انگلستان شباهت دارد. تشریفات و رسمیت بیشتر و دوستی‌های آنی و فی‌البداهه‌ی کمتری در آنجا دیده می‌شود.

دست دادن

استرالیایی‌ها و اهالی زلاند نو محکم و سریع دست می‌دهند. دست طرف مقابل را با دو دست نگیرید و زیادی تکان ندهید. زنان در استرالیا با یکدیگر دست نمی‌دهند، امادر زلاندنو دست می‌دهند.

کارت ویزیت

در این دو کشور نیز کارت‌های ویزیت به‌هنگام اولین ملاقات رد و بدل می‌شود، اما این تبادل تشریفات خاصی ندارد.

نام و عنوان

استرالیایی‌ها و اهالی زلاندنو از تظاهر بدشان می‌آید. اگرچه در برخورد اول باید مخاطب را با نام خانوادگی‌اش خطاب کنید، اما این وضعیت به‌ویژه در استرالیا چندان نمی‌پاید. خیلی زود میزبانتان از شما خواهد خواست که او را با نام کوچکش بخوانید. اهالی زلاند نو در برخورد اول محافظه‌کارترند، اما آن‌ها هم خیلی زود با شما گرم خواهند گرفت. اعلام عنوانتان به‌هنگام ملاقات توهین‌آمیز است، زیرا از مصادیق تظاهر و خودنمایی به‌شمار می‌رود.

جلسات

جلسات سر وقت شروع می‌شوند و در هر دو کشور عموماً، بدون حاشیه، خیلی زود سر اصل مطلب می‌روند. در واقع، در زلاندنو، چند دقیقه زودتر در محل جلسه حاضر شدن نشانه‌ی ادب و نزاکت است.

پوشش کاری

پوشش‌های کاری در هر دو کشور شبیه کشورهای غربی است و لزومی ندارد جداگانه به آن بپردازیم.

پذیرایی و سرگرمی

ممکن است کسی شما را برای کار و بحث در امور تجاری به صرف ناهار دعوت کند، اما معمول این است که شما را به شام دعوت کنند. هم در استرالیا و هم در زلاندنو، سر وقت برسید.

هدیه

بهتر است وقتی به شام دعوت شدید، هدیه‌ی کوچکی، مثلاً یک بسته شکلات، برای میزبان ببرید.

تابوهای اجتماعی

در استرالیا و نیوزیلند چندان پذیرفته نیست که دو مرد در انظار عمومی رفتاری نمایشی و غیرعادی داشته باشند و دادن پیشنهاد غیراخلاقی به مردی دیگر، از هر چیزی توهین‌آمیزتر است.



نشان دان V با انگشتان به‌علامت پیروزی، درحالی‌که کف دست به‌سمت خارج است، مشکلی ندارد. اما اگر کف دست به سمت خودتان باشد، توهین‌آمیز است.

امریکای لاتین

امریکای لاتین از مرز تگزاس تا نوک تیرا دِل فوئگو کشیده شده است.

اکثریت ساکنان اسپانیایی و پرتغالی‌زبان امریکای لاتین کاتولیک هستند و غیرکاتولیک‌ها را اکثراً ساکنان بومی آنجا تشکیل می‌دهند. فرهنگ آنجا عمدتاً پدرسالار است. میان زندگی کاری و زندگی شخصی تقسیم‌بندی خشک و بی‌انعطافی وجود دارد. مردها خارج از منزل کار می‌کنند و زنان در خانه نزد خانواده می‌مانند. اگر خانمی هستید که برای امور تجاری به امریکای لاتین سفر می‌کنید ممکن است با مقاومت ذهنی، جهت‌گیری‌های جنسیتی و پیش‌داوری‌های آزاردهنده روبه‌رو شوید.

کسانی که به نیکاراگوئه، گواتمالا، ال‌سالوادور، کلمبیا، شیلی یا پرو سفر می‌کنند، باید از شرایط سیاسی روز این کشورها مطلع باشند و از بحث‌هایی که ممکن است به اهداف لطمه بزنند، بپرهیزند. این کشورها در بیست و پنج سال آخر قرن بیستم اوضاع سیاسی بسیار متلاطمی داشته‌اند و با وجود اینکه جنگ در این کشورها پایان یافته است، زخم‌های روحی آن هنوز التیام نیافته است.

سلام‌وعلیک

مردم امریکای لاتین، در مجموع، بسیار صمیمی‌اند. بیشتر اهل عمل هستند تا اندیشه، میزبانان خوبی هم هستند. اول باید با آن‌ها آشنا شوید و سپس به کار و تجارت بپردازید. در واقع، در برخورد اول، از نظر حرفه‌ای کار خاصی صورت نمی‌گیرد و حتی

در سفر اولتان ممکن است چیزی عایدتان نشود. اما شما را برای شام و مهمانی‌های شبانه‌ی طولانی نگاه می‌دارند.

دست دادن

در امریکای لاتین دست دادن‌ها محکم و نسبتاً کوتاه است. در مکزیک و آرژانتین تماس چشمی مستمر هنگام دست دادن، ضروری است. در اکثر کشورها مردان فقط با مردان و زنان فقط با زنان با هم دست می‌دهند. در مکزیک مردان و زنان با هم دست می‌دهند. اما انتظار می‌رود ابتدا زن دستش را دراز کند.

دو مرد که با هم دوست باشند، هنگام دیدار، یکدیگر را در آغوش می‌گیرند. اما دو خانم، بازوهای هم را می‌گیرند و گونه‌های یکدیگر را می‌بوسند. در امریکای لاتین منتظر باشید که مخاطبتان بسیار نزدیک به شما بایستد و مستقیم در چشم‌های شما نگاه کند. این در امریکای لاتین معمول است. عقب نکشید و فاصله نگیرید.

کارت ویزیت

مثل جاهای دیگر، در امریکای لاتین هم کارت ویزیت رد و بدل می‌شود. یک‌سوی کارت ویزیت باید به انگلیسی و سوی دیگر به اسپانیایی باشد.

نام و عنوان

هنگامی که کسی را برای اولین بار ملاقات می‌کنید، عنوان و نام خانوادگی‌تان را، هرچه هست، بیان کنید.



نام‌های خانوادگی در امریکای لاتین از دو قسمت تشکیل شده‌اند، قسمت اول که از نام خانوادگی پدر گرفته می‌شود و جزء دوم که از نام خانوادگی مادر مشتق می‌شود.

جلسه‌ها و دیدارها

زمان شروع جلسه‌ها و مهمانی‌ها از قبل تعیین می‌شود، اما معمولاً به آن توجهی نمی‌شود. از شما [مهمان] انتظار می‌رود که تقریباً به‌موقع برسید، اما از میزبان خیر. هرچه میزبان مهم‌تر باشد، دیرتر خواهد آمد. جلسات از الگوی ثابت اکثر کشورهای اسپانیایی‌زبان پیروی می‌کند؛ بحث‌های مقدماتی زیادی مطرح می‌شود که هیچ ربطی به مسائل کاری ندارد تا در ابتدا رابطه‌ی دوستانه‌ای شکل بگیرد. بحث‌های کاری فقط وقتی شروع می‌شود که این رابطه برقرار شده باشد، و

تازه، هنگامی هم که بحث شروع می‌شود، گفتگوها پراکنده و سازمان‌نیافته است و به‌دفعات قطع می‌شوند. معمولاً در چند جلسه‌ی اول تصمیم مهمی گرفته نمی‌شود.

مردم امریکای لاتین به‌زبان اسپانیایی می‌بالند، و مخصوصاً تمایلی به انگلیسی صحبت کردن ندارند. بنابراین، یا به خود لطف کنید و اسپانیایی یاد بگیرید، یا از مترجم همزمان کمک بگیرید.

پوشش کاری

اگر محافظه‌کارانه و رسمی لباس بپوشید، کار اشتباهی نکرده‌اید: کت‌وشلوار و کراوات برای آقایان، کت‌وشلوار پوشیده یا پیراهن‌های بلند برای بانوان. درمیان کشورهای امریکای لاتین، آرژانتین از همه رسمی‌تر و برزیل از همه غیررسمی‌تر است. ونزوئلایی‌ها از زینت‌آلات گران‌قیمت، به شرط اینکه با سلیقه‌شان جور باشد، لذت می‌برند.

پذیرایی و سرگرمی

دعوت به صرف ناهارهای کاری در امریکای لاتین معمول است و معمولاً از ساعت ۱ یا ۲ بعدازظهر شروع می‌شود و تا ۳ یا ۴ بعدازظهر طول می‌کشد. مهمانی به صرف شام صرفاً برای گردهمایی‌های غیرکاری است و ممکن است خیلی دیر برگزار شود. خیلی عجیب نیست که در امریکای لاتین ساعت ۱۰ یا ۱۱ شب هم سر میز شام بنشینید. در تمام مدّت صرف غذا باید دست‌هایتان را روی میز بگذارید و زیر میز نبرید. غذا و نوشیدنی را هم با دست راست تعارف کنید.

هدیه

هنگامی که به صرف شام دعوت شدید، اگر چند دقیقه دیرتر بروید اشکالی ندارد، اماهرگز نباید زودتر به محل مهمانی برسید. اگر برای میزبان هدیه‌ی کوچکی ببرید، او آن را با کمال خوشحالی خواهد پذیرفت. ونزوئلایی‌ها در مهمانی‌هایشان در منزل چندان به سرگرمی نمی‌پردازند. اگر شما را به مهمانی دعوت کردند، عزّت و احترام بیش از اندازه و غیرمعمولی گذاشته‌اند، پس حواستان باشد که برای هدیه‌ی میزبان سنگ‌تمام بگذارید.

حالت‌ها و اداهای زیر در امریکای لاتین موجب سوء‌تفاهم می‌شوند:

- ✓ در برزیل، حلقه کردن انگشت اشاره و شست به‌معنای OK توهین‌آمیز است.

- ✓ در آرژانتیــن، از گذاشــتن دســت‌ها روی پهلوها، و گذاشــتن پا روی میز خودداری کنید.
- ✓ در شــیلی، اگر مشت‌تان را تا کنار ســرتان بالا بیاورید یعنی به کمونیسم گوش دارید.
- ✓ در مکزیک، گذاشتن دست در جیب‌ها بی‌ادبی است.

توصیه‌های خاص برای خانم‌های مسافر

با وجود اینکه اوضاع نسبت به گذشته خیلی تغییر کرده است، اما در نقاط مختلف دنیا هنوز میان رفتار و پوشش مناسب کاری برای خانم‌ها و آقایان تفاوت‌هایی وجود دارد. متأسفانه به خانم‌ها باید توصیه کرد که وقتی در داخل کشور سفر می‌کنند، و یا به مأموریت‌های خارج از کشور می‌روند، مراقب خود باشند.

لزومی ندارد دلیل خاصی برای ســفر به کشور خارجی پیدا کنید؛ اینکه خود را در موقعیت تجربه‌های جدید و ملاقات با افراد جدید قرار دهید، از شما یک تاجر موفق بین‌المللی خواهد ساخت. از سوی دیگر، هم مردان و هم زنانی که قصد سفر دارند باید مراقب اطراف خود باشــند، که البته این حساســیت در مورد زنان بیشتر است. در این بخش قصد نداریم شما را بترسانیم، بلکه می‌خواهیم نکاتی را یادآوری کنیم که درهرحال سبب حفاظت از شما شود تا سفری لذت‌بخش، مؤثر و سازنده داشته باشید. حتی اگر آقا هستید، ضرری ندارد که این بخش را مطالعه کنید.



اگر در جایی احساس ناامنی می‌کنید، حتماً بی‌دلیل نیست. از غریزه‌ی خود پیروی کنید و علّت ترس را بیابید. مسیر خود را تغییر دهید، یک تاکسی بگیرید و به فروشگاه بزرگی که آدم‌های زیادی در آنجا حضور دارند بروید، یا اگر کسی در آسانسور مزاحم شما شد، در طبقه‌ی بعدی پیاده شوید. مهم نیست بعداً بگویند واکنش شما افراطی یا احمقانه بوده است.

اقامت مطمئن در هتل‌ها

یک سفر امن و مطمئن در قدم اول بستگی به برنامه‌ریزی قبل از سفر دارد. اگر از قبل درباره‌ی نحوه‌ی تاکسی گرفتن در فرودگاه کشور مقصد فکر نکرده‌اید، شما یا مسئول شرکت هواپیمایی‌تان باید با یک آژانس کرایه‌ی اتومبیل هماهنگ کنید تا در فرودگاه دنبال شــما بیایند و شــما را تا هتلتان برسانند. صرفه‌جویی را فراموش

کنید. آرامش خیال شـــما بیشـــتر از این‌ها ارزش دارد. انتخاب هتلتان نیز مسئله‌ی مهمی اســت. حال که از خانه دورید، هتلتان خانه‌ی شـــما محسوب می‌شود و باید در آن احســـاس راحتی و آرامش کنید. یک هتل بزرگ‌تر احتمالاً بهتر از یک هتل کوچک خواهد بود. حداقل، در اولین سفرتان به جایی، تا زمانی که احساس راحتی کامل نکرده‌اید و با محیط آشـــنا نشـــده‌اید، باید جانب احتیاط را برای حفظ امنیت خود نگاه دارید.

نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- ✓ هتلی که انتخاب می‌کنید همیشه باید دربان یا پیشخدمت آماده‌ای داشته باشد که راه را به شما نشان دهد یا برایتان تاکسی بگیرد. در زمان اقامت‌تان به او انعام‌های خوبی بدهید تا هوای شما را داشته باشد.
- ✓ هنگامی که در بدو ورود به هتل می‌خواهید اتاقتان را تحویل بگیرید، سایر مهمانان نباید به شما آن‌قدر نزدیک باشند که صدایتان را بشنوند. در بسیاری از هتل‌ها، شـــماره‌ی اتاق را روی پاکت کلید می‌نویسند تا آن را بلند اعلام نکنند. اگر مســئول رزرو هتل شـــماره‌ی اتاق را بلند اعلام کرد، طوری که دیگران هم آن را شنیدند، به او بگویید که می‌خواهید این مسئله محرمانه بماند و از او بخواهید اتاق شما را تغییر دهد.
- ✓ به‌ویژه در هتل‌های خیلی بزرگ، اتاقی درخواست کنید که نزدیک آسانسور باشد، طوری که مجبور نشوید مسافت زیادی را در راهروها برای رسیدن به اتاقتان طی کنید. از گرفتن اتاق در طبقه‌ی اول هتل پرهیز کنید.
- ✓ هنگامی که در لابی هتل هستید، کلید را درآورید و در دست‌تان نگه دارید تا به اتاقتان برســـید. نباید مدت زیادی، درحالی‌که در کیفتان دنبال کلید می‌گردید، جلوی در اتاقتان بایستید.
- ✓ اگر به هر دلیلی برای رسیدن به اتاقتان نگران و مضطربید، از مسئولان هتل بخواهید که شما را همراهی کنند. لبخند بزنید و دوباره به پیشخدمت انعام خوبی بدهید تا سرویس بهتری به شما ارائه دهد.
- ✓ هنگامی که به اتاقتان رسیدید فوراً در را قفل کنید. هر بار قبل از باز کردن در حتماً اول از سوراخ چشمی بیرون را نگاه کنید. اگر یکی از پیشخدمت‌ها بود و شما چیزی سفارش نداده بودید، در را باز نکنید.
- ✓ اگر می‌خواهید از امکانات ورزشی یا پارکینگ هتل استفاده کنید، مطمئن شـــوید که شـــب‌ها نگهبان دارند. اتومبیل خود را در جایی پارک کنید که چراغ داشـــته و روشن باشـــد. قبل از اینکه پیاده شوید، اطرافتان را با دقت

نگاه کنید. قبل از اینکه سوار ماشین شوید، دقت کنید کسی در صندلی عقب پنهان نشده باشد، و بالاخره پرواضح است، که حتی اگر یک دقیقه هم ماشینتان را ترک می‌کنید، باید در آن را قفل کنید.

بسیاری از هتل‌ها که به تاجران مسافر سرویس می‌دهند، توجه مضاعفی به خانم‌ها دارند. بعضی از هتل‌ها طبقاتی دارند که نه تنها صبحانه و شام را داخل اتاق سرو می‌کنند، بلکه برای خروج از آسانسور باید با کلید اتاقتان قفل آن را باز کنید. اگر این مسائل سبب آرامش خیال شما می‌شود، می‌ارزد پول بیشتری خرج کنید.

به هنگام سفر، برای جلوگیری از دزدی، از بردن جواهرات پرهیز کنید ــ اگر عادت ندارید که هر روز از آن‌ها استفاده کنید، همراه خود نبرید ــ مدارک با ارزش دیگر ــ مثل گذرنامه یا اوراق مهم ــ را در هتل، در کشو امنی بگذارید و در را قفل کنید. این راه‌حل ممکن است برای لپ‌تاپ عملی نباشد، پس باید آن را در چمدانتان بگذارید و هنگامی که از اتاق خارج می‌شوید، درِ چمدان را قفل کنید. حداقل آن را روی میز رها نکنید تا جلو چشم نباشد.

گردش در شهر

اگر سارق یا کلاهبردار حرفه‌ای بودید، دنبال یک خانم حرفه‌ای و متکی به نفس می‌گشتید، یا کسی که انگار همین الان از یک کامیون پر از شلغم پایین افتاده است و ظاهری آشفته و به هم ریخته دارد؟ حتی اگر احساس ناامنی می‌کنید، آن را در ظاهر نشان ندهید. به‌جای آن بهتر است یاد بگیرید چه چیزهایی به شما کمک می‌کنند و ضریب ایمنی را بالا می‌برند، اگر نمی‌توانید مثل یک بومی که به کشورش آشناست از خود مراقبت کنید، حداقل به اندازه‌ی یک انسان طبیعی از خود محافظت کنید. اگر جایی می‌روید، قبل از حرکت نقشه را نگاه و با کمک خدمه‌ی هتل مسیر خود را پیدا کنید. به این ترتیب می‌دانید کجا می‌خواهید بروید و می‌توانید با اطمینان خاطر هتل را ترک کنید.

تلفن همراه از چند سال گذشته به این‌سو یار جدانشدنی مسافران حرفه‌ای بوده است. تلفن همراه چه مال خودتان باشد چه اجاره کرده باشید در خیلی از مواقع به‌شما کمک می‌کند. اگر گم شدید، با یک تماس تلفنی ساده با کسی‌که به او اعتماد دارید، خود را از مخمصه نجات دهید. شماره‌ی تلفن‌های مهم نظیر شماره‌ی تلفن هتل، شماره‌ی تلفن همکارانی که قرار است در این سفر با آن‌ها ملاقات داشته باشید، و شماره‌ی تلفن شرکتی را که کارت اعتباری خود را از آنجا گرفته‌اید، همراه داشته باشید. اگر نیاز

داشتید به‌جایی زنگ بزنید، برای جلوگیری از دزدیدن موبایل، به جای خلوتی(البته نه جای خیلی پرت) بروید و تلفن بزنید. هرگز برای تلفن زدن وسط خیابان نایستید. ببینید دیگران، در کشوری که در آن به سر می‌برید، چگونه از موبایل استفاده می‌کنند. در بعضی کشورها، هرکس یک تلفن همراه دارد که با آن هر وقت و هر جا صحبت می‌کند. در برخی دیگر از کشورها برای مثال، صحبت کردن با تلفن ضمن صرف ناهار نهایت گستاخی و بی‌ادبی محسوب می‌شود. برای گرفتن اطلاعات بیشتر درباره‌ی آداب و نحوه‌ی استفاده از تلفن‌های همراه در امریکا به فصل ۷ مراجعه کنید.



مراقب غریبه‌هایی که در خیابان به شما نزدیک می‌شوند باشید. اگر کسی به بهانه‌ی پرسیدن نشانی به شما نزدیک شد، او را نرانید، اما زیاد هم با کسی گرم نگیرید و تظاهر به صمیمیت نکنید. اگر به هر دلیلی احساس خطر می‌کنید، یا اگر غریبه‌ای خواست چیزی از شما بپرسد و توجه شما را منحرف کند، اهمیتی به او ندهید و رد شوید.

به‌ندرت پیش می‌آید که یک امریکایی یا توریست از شما نشانی بپرسد. تبریک! گویا کارتان را خوب بلدید! اگر نشانی را نمی‌شناسید، به‌سادگی بگویید که نمی‌دانید و توضیح ندهید اینجا زندگی نمی‌کنید و صرفاً برای دیدن اینجا آمده‌اید. هرگز نمی‌توانید به نیت اصلی طرف مقابل پی ببرید. ممکن هم هست شخص ثالثی حرف‌های شما را گوش کند.

پول رایج آن کشور را هرچه سریع‌تر، تهیه کنید تا هنگام انعام دادن یا خرید با اطمینان و اعتمادبه‌نفس پول خرج کنید. (برای خرج‌های نسبتاً بزرگ، مثل خرید غذا، ترجیحاً از کارت اعتباری خود استفاده کنید.) در صورت امکان، قبل از خروج از هتل، در اتاقتان، مقداری پول رایج آن کشور را که برای بیرون رفتنتان کفایت می‌کند بشمارید و کنار بگذارید و سپس از هتل خارج شوید. کل اندوخته‌ی خود را همراه نبرید.

از خدمه‌ی هتل بپرسید چطور می‌توانید تاکسی قابل اطمینانی بیابید. در بسیاری از کشورها، برای جابه‌جایی در سطح شهر یا خارج شهر، مجبورید سوار ماشین ناشناخته‌ای شوید که راننده‌ی آن وابسته به هیچ مؤسسه‌ای نیست. در این صورت ضریب ایمنی پایین می‌آید، حتی اگر مطمئن باشید راننده شما را صحیح و سالم به مقصد می‌رساند، باز هم نباید با او بروید. اگر سوار تاکسی شدید و راننده از شما پرسید از کدام مسیر برود، هرگز به او نگویید: «شما انتخاب کنید، من مسیرها را نمی‌شناسم.» به‌جای آن، مثلاً بگویید. «از آنجایی که شما به رانندگی در این منطقه واردترید، هر راهی را که فکر می‌کنید بهتر است، انتخاب کنید.» اگر دیدید که

راننده مسیر را دور می‌کند و بی‌جهت دور می‌زند، از او بپرسید چه کار دارد می‌کند، و اگر به این نتیجه رسیدید که سوءنیت دارد، پیاده شوید! (البته جایی پیاده شوید که پرتردد باشد تا به‌راحتی تاکسی دیگری بیابید.) هنگامی که می‌خواهید به راننده پول بدهید، داخل ماشین بمانید و از آن پیاده نشوید. وقت پیاده شدن و در هنگامی که پول در دست دارید، طوری قرار گیرید که نصف بدنتان بیرون و نیمی دیگر هنوز داخل ماشین باشد. قبل از پیاده شدن، وسایل خود را بردارید. اگر ساک‌دستی یا چمدانتان سنگین باشد، ممکن است راننده کمکتان کند.



اکثر رانندگان تاکسی آدم‌های مهربان و خوبی هستند، اما بین آن‌ها، مثل هر صنف دیگری، بد هم پیدا می‌شود. برای گرفتن تاکسی عقل خود را به کار بیندازید و نگذارید کسی از شما سوءاستفاده کند.

شناخت و درک دیدگاه‌های محلی درخصوص زنان

پیش از سفر به یک کشور خارجی، تا جایی که امکان دارد درباره‌ی میزان مشارکت فعال و نقش زنان در آن جامعه اطلاعات کسب کنید. اگر به کانادا سفر کنید، با وضعیتی مشابه امریکا روبه‌رو خواهید شد. (هرچند باز هم تفاوت‌هایی وجود دارد که باید به هنگام کار و تجارت در آنجا آن‌ها را به یاد داشته باشید). اما در بسیاری از کشورها نقش زنان و مردان با آنچه در امریکا وجود دارد، کاملاً متفاوت است. در این بخش به مهم‌ترینِ این تفاوت‌ها می‌پردازیم.

در کشورهای امریکای لاتین، دیدگاه عمومی این است که مردان برای کار و تصمیم‌گیری در دنیای حرفه‌ای ساخته شده‌اند و زنان باید از خانه و بچه‌ها مراقبت کنند. اگرچه ممکن است تاجران امریکای لاتین رفتاری کاملاً خوب و دوستانه با شما داشته باشند، ممکن است به‌همان اندازه که برای همکاران مرد شما احترام قائل می‌شوند، برای خودتان مایه نگذارند. بهترین پاسخ به این‌گونه رفتارها این است که حرفه‌ای برخورد کنید و با جدیت به مسائل کاری بپردازید. بین صمیمیت و دوستی و برخورد کاری جدی تعادل برقرار کنید تا فکر نکنند که دلربایی می‌کنید یا گستاخ و بی‌ادبید. بعید است در محیط کار از همکاران خود چیزی خارج از محدوده بشنوید، اما در مجامع عمومی این مسئله رایج است. آن‌ها را نادیده بگیرید و باز هم وقار و متانت خود را حفظ کنید!

در خاورمیانه، قوانین بسیار تفاوت دارند. قوانین را پیش از سفر مطالعه کنید تا مرتکب اشتباه نشوید. در بعضی مناطق مردسالاری کامل حکم‌فرماست، و در بعضی جاها اوضاع بهتر است. عربستان سعودی، به خصوص برای زنان امریکایی که برای کار و

تجارت به آن کشور سفر می‌کنند، بسیار مشکل‌زاست. زیرا در این کشور قوانین بسیار سختی برای جدایی مردان از زنان وجود دارد. نه تنها زنان در فعالیت‌های کاری و تجاری شرکت نمی‌کنند، بلکه روبنده هم می‌زنند.

در اروپا، آداب معاشرت تجاری تقریباً مشابه امریکاست. برای مثال، اکثر مردان منتظر می‌مانند تا اول خانم دستش را برای دست دادن جلو بیاورد. مردان اروپایی در را برای خانم‌ها باز می‌کنند و صندلی را برای نشستن آن‌ها عقب می‌کشند. بدون اینکه ناراحت شوید و احساس کنید که این آدم‌ها شما را جدی نمی‌گیرند، این موارد را به حساب ادب و احترام آن‌ها بگذارید.

در بسیاری از کشورها، مردان با شما، به این دلیل که خارجی هستید، رفتار متفاوتی با آنچه با زنان هموطنشان می‌کنند، از خود نشان می‌دهند. ضمن اینکه درک می‌کنند شما یک تاجر خارجی هستید و در هر کاری که انجام می‌دهید در حقیقت از فرهنگ کشور خود تبعیت می‌کنید، در بعضی موارد، ممکن است از شما بخواهند که به قوانین کشوری که از آن دیدن می‌کنید، احترام بیشتری بگذارید. در هر صورت، مردم آنجا شما را با کمی شک و عدم اعتماد برانداز می‌کنند. باید، تا جایی که می‌توانید، قبل از عزیمت اطلاعات بیشتری به دست آورید: با یکی از همکارانی که در آن منطقه تجربه داشته است، در صورت امکان مشورت کنید و راهنمایی بخواهید. به قوانین جایی که به آن سفر می‌کنید احترام بگذارید و همیشه بسیار حرفه‌ای رفتار کنید.

پوشش مناسب

قبلاً در بخش‌های دیگر این فصل درباره‌ی نحوه‌ی پوشش صحبت کردیم، اما لازم است دوباره تکرار کنیم تا ملکه‌ی ذهنتان شود. پوشش مناسب، به‌ویژه برای خانم‌ها، بسیار حائز اهمیت است. علاوه بر اینکه پوشش مناسب سبب می‌شود تاجری کارا و حرفه‌ای به نظر بیایید، رعایت نحوه‌ی لباس پوشیدن، با در نظر گرفتن فرهنگ حاکم آن منطقه، به شما کمک می‌کند که ضریب امنیت خود را بالا ببرید و از شرمساری خود و توهین به عقاید دیگران جلوگیری کنید.

در همه حال سعی کنید پوشیده، رسمی و محافظه‌کارانه لباس بپوشید. نحوه‌ی لباس پوشیدن زنان شاغل در کشوری که به آن سفر می‌کنید، راهنمای خوبی برای شما خواهد بود.

در کشورهای مسلمان، قوانین خاصی برای پوشش بانوان وجود دارد. بلوزهایی با یقه‌ی پوشیده‌ی بلند و آستین‌بلند؛ و دامن لباس هم باید پاها را بپوشاند. به‌هر

حـال برای رفتن به مسـجد یا یکـی از اماکن مذهبی، حتماً بایـد آرنج‌ها و زانوها پوشیده باشد.

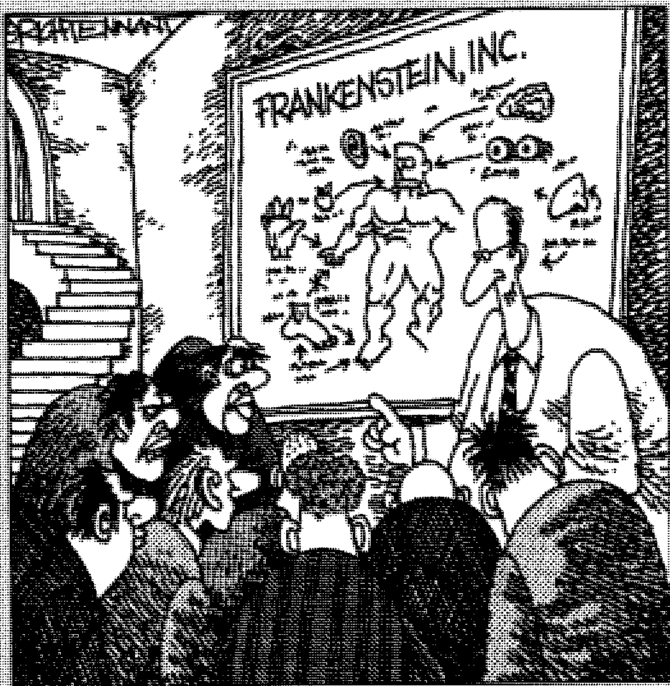
هم به‌دلایل حرفه‌ای و هم به‌خاطر راحتی خودتان، کفش‌ها باید پاشنه‌کوتاه و جلوبسته باشد. هرگز کفش‌های آن چنانی یا کفش تنیس (حتی مشکی) نپوشید! مگر اینکه بخواهید به یکی از کلوپ‌های ورزشـی بروید. چند جفت جوراب اضافه همراه خود ببرید، زیرا خرید در کشور بیگانه با آن همه مارک‌های ناآشنا چندان آسان نیست.

نباید طوری لباس بپوشـید که خیلی شبیه توریست‌ها شوید. این ایده که کیسه‌ی کوچکی برای گذاشتن پاسپورت و نقدینگی خود بدوزید و آن را از زیر لباس به گردنتان بیاویزید فکر خوبی اسـت. هر گاه هم که به پول نیاز داشتید، به‌آسانی می‌توانید از آن بردارید. از کیف‌های عجیب و غریب استفاده نکنید؛ یک کیف ساده با بند بلند مناسب‌تر است. این‌طوری می‌توانید کیف را نزدیک بدنتان نگاه دارید، که دزدیدن آن را مشکل‌تر می‌کند و شانه و گردنتان را نمی‌آزارد. هنگامی که به جلسه رسیدید، بند را از شکل قطری، که از روی شانه‌ی مخالف و گردن رد شده باشد، باز کنید و به‌همان شکل معمول، روی یک شانه بیندازید. باید داخل کیف‌تان حداقل یک جیب زیپ‌دار برای پول نقد و کارت‌های اعتباری وجود داشته باشد.

بخش ۷

ده‌تایی‌ها

موج پنجم	اثر ریک تننت



«شما در جمع‌آوری اعضای بدن فرانکشتاین، مثل یک گروه بسیار خوب عمل کردهید. فقط یک مورد وجود دارد که برای من چندان روشن نیست. متوجه شده‌ام که در جمع‌آوری اعضای بدن، همگی شما یک عضو مشابه را با خود آورده‌اید.»

در این بخش...

نخست، ده دستورالعمل آزموده و واقعی را درخصوص ارتباطات و نیز آداب غذا خوردن در مناسبت‌های کاری ارائه خواهیم کرد. سپس، از ده مدیر عامل که در این زمینه تخصص و سررشته‌ی کافی دارند، در مورد آداب معاشرت نظرخواهی می‌کنیم.

فصل ۲۲

ده نکته‌ی ناب و حقیقی برای ارتباط که امتحانشان را پس داده‌اند

در این فصل

- مثبت‌گرایی
- حفظ ارتباط مستمر با دیگران
- خوب گوش دادن

با وجود اینکه کتاب‌های زیادی درباره‌ی آداب معاشرت و ارتباط نوشته شده است، اما گویا چندان در افراد تندخویی که راحت به دیگران توهین می‌کند، کارگر نیفتاده است. آیا شما یکی از این افراد هستید؟

چند مهارت وجود دارد که فراگیری آن‌ها از توانایی صِرف برای برقراری ارتباط و ایجاد گفتگو مهم‌تر است. کسی که قادر است مردم را به بحث و گفتگو بکشاند، موضوع‌های جالب معرفی کند و کاری کند که افراد وقت گفتگو، در جمع احساس آسایش و راحتی کنند، بی‌شک، چه در موقعیت‌های اداری و چه اجتماعی، قابل احترام است گفتگو نه فقط یک مهارت، که هنر نیز هست.

مردم را تحت فشار عصبی نگذاشتن، کلام دلنشین و علاقه‌مند نگاه داشتن همه در جمع در آنِ واحد ممکن است بسیار مشکل به نظر آید، اما چند نکته هست که در این راه به شما کمک می‌کند:

- ✓ حواستان باشد که لحن گفتگوی شما مثبت باشد. کسی که دائم از اتاقی به اتاق دیگر می‌دود و مدام یا در حال شکایت و گلایه کردن است یا دیگران را تحقیر می‌کند، راه به جایی نخواهد برد. با حضور ذهن و تمرکز کامل گفتگو را شروع کنید و به آنچه گفته می‌شود، با علاقه گوش فرا دهید. از تأثیر مثبت لطیفه‌ها و حکایت‌ها در گفتگو غافل نباشید.
- ✓ ارتباط چشمی خود را با مخاطب حفظ کنید. نگاه کردن به چشم‌های مخاطب هنگام گفتگو نشان‌دهنده‌ی رفتار دوستانه‌ی شماست و به مخاطبان می‌فهماند

که شما علاقه‌مندید که آن‌ها را بشناسید. ارتباط مداوم چشمی برای مخاطب نیز خوب است و به او کمک می‌کند تا راحت‌تر به شما پاسخ دهد.

✓ افرادی که به دوردست‌ها، اطراف، پایین، یا بالا نگاه می‌کنند و ارتباط چشمی برقرار نمی‌کنند. حقه‌باز، گستاخ، یا بی‌ادب جلوه می‌کنند و مخاطب تصور می‌کند که وی علاقه‌ای به او و آنچه می‌گوید، ندارد.

✓ اطمینان حاصل کنید که پیام‌های کلامی و غیرکلامیِ شما مفهوم یکسانی را به مخاطب منتقل می‌کند. به این وسیله نشان دهید که مراقب حرکات خود هستید. یعنی اینکه هرگز در صندلی خود نه زیاد به جلو خم شوید، نه بیش از حد شق و رق و صاف بنشینید. باید به صورت مخاطب نگاه کنید و نگذارید نگاهتان در اتاق پرسه بزند. باید مراقب باشید که حالت نشستن خود را دائم تغییر ندهید و سعی کنید در یک حالت بمانید.

✓ از دیگران سؤال کنید و واقعاً به آنچه پاسخ می‌دهند، گوش فرا دهید. به خاطر داشته باشید مردم دوست دارند در مورد خودشان حرف بزنند. سؤال‌کردن، به‌شرطی که زیادی خصوصی نباشد، برای به حرف آوردن افراد کم‌حرف و محافظه‌کار راه بسیار خوبی است. سعی کنید با مطرح کردن پرسش‌های گوناگون تمامی افراد حاضر در جمع را وارد بحث کنید و از نظرشان آگاه شوید.

✓ دشنام ندهید و لطیفه‌های بی‌ربط و نابه‌جا تعریف نکنید. از طرح پرسش درباره‌ی مسائلی نظیر مذهب، درآمد یا صحبت درباره‌ی علایق سیاسی خود پرهیز کنید. در بحث‌های کاری از طرح موضوع‌هایی که به نوعی به مسائل جنسی مربوط می‌شوند، خودداری کنید. اگر انسانی باشخصیت و مؤدب هستید، تمام کوشش خود را به کار ببندید تا جوری صحبت کنید که حاوی مضامین جنسی نباشد، به آنچه بدون تفکر و سهواً از دهانتان می‌پرد، دقت کنید و سعی کنید حتی آن‌ها نیز مؤدبانه باشند.

✓ دقت کنید. قبل از حرف زدن، فکر کنید و هرگز هم حرف کسی را قطع نکنید. از زمزمه کردن، قدم زدن و پرداختن به کاری غیر از گوش کردن به مخاطب، هنگامی که او همچنان مشغول صحبت کردن است، بپرهیزید. از آن‌سو هنگامی که صحبت می‌کنید، با دقت در حرکات و حالات مخاطبان، مراقب باشید که آن‌ها را خسته نکنید.

✓ نشان دهید که عضو فعال گروهید. هنگامی که با همکاران درباره‌ی کارهای گروهی صحبت می‌کنید، از ضمیر ما استفاده کنید. هنگام صحبت با همکاران

ما و مال ما از من و مال من بهتر است. به جای اینکه همیشه نظر خود را اعمال کنید، از دیگران هم نظر بخواهید.

- ✓ خوب گوش کردن هنری فراتر از فقط ساکت نشستن در گوشه‌ای است. گوش کردنِ خوب مستلزم این است که تمام نکات مهم گفتگو را، که شامل هر چیزی در حیطه‌ی مسئولیت شماست، به خاطر بسپرید. در حین و در انتها، قادر خواهید بود سؤالات هوشمندانه و جالبی بپرسید. کسی چه می‌داند، شاید چیز جدیدی هم آموختید.
- ✓ شنیده‌های خود را دوباره تکرار کنید، به‌ویژه وقتی که با رؤسا یا مشتریانی صحبت می‌کنید که به شما برای انجام کاری دستورالعمل می‌دهند. هنر خوب گوش کردن باعث شفافیت بحث برای همه‌ی حاضران خواهد شد.
- ✓ به‌سرعت موضوع‌های جالب متناسب با جمع حاضران، که تبادل نظر گروهی را برانگیزند، ابداع کنید. باید هنر این را داشته باشید که در میان گفتگوها، وقتی‌که حرفی برای گفتن باقی نمی‌ماند، سکوت را بشکنید.

هنگامی که مهارت‌های بالا را آموختید، می‌توانید خود را استادی چیره‌دست در امر گفتگو و ارتباط بدانید و به خود ببالید.

فصل ۲۳

سخن مدیران اجرایی درخصوص آداب معاشرت

در این فصل

- پیشنهادهای کاربردی و نظر هوشمندانه‌ی مدیران عامل

با تعدادی از مدیران عامل شرکت‌های متعدد و کشورهای گوناگون درباره‌ی آداب معاشــرت مصاحبه کردیم. از آن‌ها پرسیدیم: آداب معاشرت چقدر برای موفقیت در کار و تجارت مهم اســت؟ آیا آداب معاشــرت آن‌قدر مهم هســت که بتواند در موفقیت یا شکســت معامله‌ای تأثیر بگذارد؟ آیــا در عامل اصلی تأثیر می‌گذارد؟ رفتارهای شــخصی چه نقشــی در اقتصاد بر پایه‌ی فناوری بازی می‌کند؟ آیا در زمینه‌ی آداب معاشــرت در دنیای کار و تجارت نظر خاص-دیگری هم دارید؟ در پاســخ، نظرها و پیشــنهادهای زیادی دریافت کردیم که آن‌ها را برای استفاده‌ی شما ذکر می‌کنیم:

هاروی مک‌کی

مایلم ســخنم را بــا جمله‌ای در مــورد احیــای رفتارهای پســندیده و خوب در دنیــای کار و تجــارت آغاز کنم. حُســن رفتار باعث نمی‌شــود انســان ضعیف و ترســو به نظر بیاید، بلکه در حقیقت بیانگر بلوغ و توانایی شــخص در نشان دادن واکنش مناسب به موقعیت‌های مختلف کاری است. ترجیح می‌دهید کدام یک از این دو نفر با شــما کار کند؟ نماینده‌ی فروشــی که مشتریان همه آرزو دارند با او معاملــه کنند، یا بولدوزری که به هیچ‌چیز دیگری جز وظیفه‌اش که همانا گرفتن ســفارش است، فکر نمی‌کند و اهمیت نمی‌دهد؟ اخلاق بد یعنی کار و تجارت بد و کساد.

هاروی مک‌کی، رئیس اتحادیه‌ی پاکت‌سازان مک‌کی
www.mackay.com

رانجینی مانیان

در هندوستان، اگر دست‌تان را دور کمر دوست هم‌جنستان بیندازید و در خیابان راه بروید، هیچ اشـــکالی ندارد. اماتظاهرات عاشقانه به جنس مخالف در ملأ عام ممنوع اســـت. اوایل، تاجرهای هندی که به سیلیکون ولی سفر می‌کردند، معنی نگاه‌های پرسشگرانه‌ی اطرافشان را نمی‌فهمیدند، امابه‌مرور زمان یاد گرفتند که طرز تفکر در دنیای غرب صد و هشتاد درجه متفاوت است.

آداب معاشرت در چارچوب‌های فرهنگی تعریف استاندارد، مشخص و روشنی ندارد، بلکه با ظرافت و حساسیت باید آن را فرا گرفت و خود را با آن تطبیق داد.

رعایت آداب معاشرت اگر با نزاکت، ملاحظه و توجه به احساسات و شرایط دیگران همراه شـــود، از شما سفیران شایســـته و خوبی در ارائه‌ی تصویر مثبتی از فرهنگ کشورتان خواهد ساخت. منش عالیِ توأم با آداب‌دانی و نزاکت اکتسابی است و هرکس با چنین رفتاری موقعیت برجسته‌تری نسبت به دیگران خواهد یافت.

رانجینی مانیان، مدیر شرکت انطباق جهانی، خدمات جابه‌جایی و آموزش فرهنگ‌های گوناگون در جهان

مدرس، هندوستان
www.globaladj.com

لین سی. لنکستر

با موجی که کارمندان امروز را به سمت پوشیدن لباس‌های اسپرت و خودمانی شدن در روابط درون‌ســـازمانی ســـوق می‌دهد، آداب معاشرتِ دچار وضعیت معمّاگونه‌ای شـــده است. دعوت کردن چهار نســـل مختلف به جلسه، که همگی در یک سازمان کار می‌کنند، معمولاً دعوت آشکاری است به تخریب ایده‌های همدیگر، برانگیختن احساسات بد و ناخوشایند و اختلاف عقیده و نفاق.

در بریج ورکس، می‌دانیم چگونه باید میان دیدگاه حرفه‌ای و واقعیتِ تفاوت‌های نسل‌های مختلف توازن و تعادل برقرار کرد. افراد برای ابراز وجود با هم می‌جنگند، ولی درعین‌حال می‌خواهند با گروه هماهنگ باشند و از طرف اعضا پذیرفته شوند. در این میان مشتریان، هنگامی که رفتار درست و مؤدبانه‌ای نمی‌بینند، سردرگم و ناراضی می‌شوند.

شناخت این موضوع که نسل‌های مختلف چگونه با جنبه‌های گوناگون آداب معاشرت نظیر زبان، پوشـــش و رفتار برخورد می‌کنند، به‌یکی از ابزارهای اساسی برای ایجاد روابط در دنیای امروز، چه با مشتریان و چه با همکاران، بدل شده است. سازمان‌هایی

که قادر باشند این موضوع مهم را به کارکنان خود آموزش دهند، خواهند توانست به‌جای فاصله انداختن بین نسل‌های گوناگون، میان آن‌ها پل بزنند.

لین سی. لنکستر
رئیس شرکت بریج ورکس
www.generations.com
میل ولی، کالیفرنیا

دومینیک گاللو

در یک نرم‌افزار، برنامه‌نویس حکم پدر و برنامه حکم فرزند را دارد. اگر یک مشتری به برنامه‌نویس خیلی رُک بگوید «این بچّه زشت است،» قول می‌دهم که صبح فردا برنامه‌نویس کودک بسیار زیباتری به مشتری نشان خواهد داد!

این آداب و تشریفات ساده را در مقابل مشتریان از یاد نبرید:

- ✓ هنگامی که مشتریان به‌شما مراجعه می‌کنند، جلسه را با سخنان مشتری‌تان آغاز کنید و اجازه بدهید درباره‌ی اهداف و حتی نقاط ضعف شرکت صحبت کند. اطمینان حاصل کنید که همه‌ی مدیران ارشد حضور دارند. هرگز این فرصت را برای مکالمه با مشـــتری‌تان از دست ندهید و هرگز هم این‌گونه جلسات را فدای جلسات داخلی خود نکنید.
- ✓ هنگامی که مشتریان خواستند اتاق کار شما را ترک کنند، آن‌ها را تا دم در اتاق یا درِ آسانسور بدرقه کنید، طوری که احساس کنند مهم‌ترین انسان‌های روی زمین هستند.
- ✓ با مشـــتریان خود در تماس باشـــید و حال آن‌ها را بپرسید. با یک ایمیل یا تلفن از آن‌ها بپرسید اوضاع در چه حال است و کارها چطور پیش می‌رود. این یک دنیا می‌ارزد.
- ✓ ما هنگامی که یک مشـــتری از محصولی ناراضی است، با او تماس می‌گیریم، به‌دیدنش می‌رویم یا از شرکت یا کارخانه‌اش بازدید می‌کنیم، بررسی می‌کنیم، مشکل را رفع می‌کنیم و دوباره روز از نو، روزی از نو. مشتریان می‌فهمند که امکان ندارد بتوان یک‌شبه همه‌ی مشکلات را حل کرد، اما دوست دارند بدانند که شما با آن‌ها همدردی می‌کنید و تمام سعی‌تان را برای رفع مشکل می‌کنید.

دومینیک گاللو
مدیر عامل شرکت رد اِسپارک
www.Redspark.com
سان فرانسیسکو، کالیفرنیا

سونجا هِد براون

به‌عنوان مدیرعامل یک شـرکت چاپ اینترنتـی لوازم کودکان، مایلم بر اهمیت جا انداختن فرهنگ ادب و احترام در ذهن کودکانمان تکیه کنم.

کافی اسـت به یک مدرسه‌ی راهنمایی در امریکا بروید و ببینید چطور همدیگر را هُل می‌دهند و ناسزا می‌گویند. امروزه رقابت برای ارتقای شغلی بدون در نظر گرفتن دیگران همه جا دیده می‌شـود. خشونت در مدارس در حال افزایش است و به یک نگرانی عمومی تبدیل شده است. شواهد نشان می‌دهند که چون دانش‌آموزان اصول اولیه‌ی آداب معاشـرت را فرا نگرفته‌اند، رفتارشان پر از خشونت و بی‌احترامی است و این قابل تأمل اسـت. قبلاً چند بار دانش‌آموزی را که با خشـونت همکلاسی خود را هُل می‌دهد، با خشـونت هل داده‌اند؟ تعلیم حداقل رفتارهای ساده‌ی روزمره به دانش‌آموزان، تا میزان زیادی به بهبود فضای مدارس کمک می‌کند.

دانش‌آموزان می‌خواهند محیط مدرسه‌شان امن‌تر و دلپذیرتر باشد، اماخودشان نمی‌توانند به‌تنهایی جوّ آن را چندان تغییر دهند. ما مدیران و صاحبان کار و تجارت باید الگوی رفتاری توأم با احترام در محیط‌های کاری‌مان باشیم. همه‌ی ما نقش مهمی در بهسازی محیط اطرافمان داریم تا روزی موفق به ساختن دنیایی مهربان‌تر شویم.

سونجا هد براون، مدیرعامل
WWW.Myschoolbooks.com

دان ولشان

در دنیای کار و تجارت امروز، وجود امکانات گسترده، ارتباطی مثل اینترنت و ایمیل، افراد به سهولت دچار تکبر و تفرعن می‌شوند. هرچند مطلب زیادی دراین‌باره گفته نشده، اما این مسئله از نظرها پنهان نمانده است. تمرین آداب معاشرت مدرن و امروزی اعتماد و وفاداری به همدیگر را در استفاده از اطلاعات مهم برای اخذ تصمیمات اداری، افزایش می‌دهد. در اقتصاد جهانی که مدام رو به توسعه و گسترش است، با افرادی سر و کار می‌یابیم که با فرهنگی کاملاً متفاوت از آن‌سوی جهان می‌آیند. ممکن است هرگز با آن‌ها رودررو نشویم، ولی آداب معاشرت خوب فاصله‌ها را کم می‌کند و سبب نزدیکی فرهنگ‌ها می‌شود، چیزی که برای همه مفید خواهد بود.

اَودون یک تولیدکننده اسـت. ما آجر هستیم (در حقیقت پلاستیک هستیم) اما با آجرهای دیگر جفت می‌شـویم. بسـیاری از شرکت‌ها با هم رقابت دارند و در تولید محصولاتشان حرفه‌ای و کارا هستند. اماچون با هم وجوه مشترک الکترونیکی دارند، اهمیت آداب معاشرت بیش از پیش آشکار می‌شود. سازمانی که خودش را به بهترین

نحو و با رعایت احترام نسبت به خود و دیگران معرفی می‌کند، درنهایت روابط کاری طولانی‌مدت و مهمی با دیگران برقرار خواهد کرد.

دان ولشان
معاون شرکت مهندسی اَوِدون
www.avedon.com
دنور

مارسیا استرلینگ

در گذشــته، مردم به خوش‌رفتاری به چشــم عاملی احمقانه و توخالی برای ارائه‌ی رفتارهای اجتماعی مناسب نگاه می‌کردند. اما امروزه در دنیای کار و تجارت، حُسن رفتار بیشتر نشان‌دهنده‌ی دیدگاه مثبت درباره‌ی شرکای کاری است، طوری که هر دو طرف برنده خواهند بود.

مارسیا استرلینگ، مشاور کل و معاون توسعه‌ی کار و تجارت
شرکت آتودسک
www.autodesk.com
سن رافائل، کالیفرنیا

مایکل برک

مشورت و نظرخواهی از سازمان‌های گوناگون در نقاط مختلف کشور به من اجازه می‌دهد که کارمندان را از نظر مهارت‌های پاسخگویی به مشتری و برقراری ارتباطات مؤثر، مشاهده کنم و آموزش دهم. خوش‌رفتاری یا بدرفتاری هر فرد تصویر او را در ذهن دیگران شکل می‌دهد و از فرد تأثیری شگرف به‌جا می‌گذارد. هر شخصی، در هر دقیقه، می‌تواند برای خود اعتبار کسب کند یا با یک حرف یا حرکت ساده آن را از دست بدهد.

این روزها با این درگیری دیوانه‌واری که بر ســر اول شــدن میان همه درگرفته است، ناچاریم به دلیل کمبود وقت برای گرفتن بیشــترین نتیجه از رفتار و عملکردمان، در برخورد با دیگران مهربان و مؤدب باشیم. پیامدهای درازمدت چنین رفتاری را خواهیم دید. هر چند، چنان که من از افراد مؤدب و مهربان شنیده‌ام این در توانایی و کارایی و انگیزه‌شان در کار تأثیر می‌گذارد. من معتقدم هر مدیر مایل است بداند که آیا در شرکت او مصادیــق بی‌ادبی و بی‌احترامی هنوز وجود دارد یا نــه، و اگر بله، زود به اصلاح آن بپردازد. چنین رفتارهایی در هر نوع کار و تجارتی تأثیراتی اساسی خواهند داشت.

مایکل برک، مدیر عامل
هیئت مدیران اجرایی و نویسنده‌ی اداره‌ی حرفه‌ای ارزشمند
www.executivecounterparts.com
سان فرانسیسکو، کالیفرنیا

لَری تسلر

من بیشـــتر به‌عنوان یک تکنولوژیست شناخته شده‌ام تا مدیر. امابه نظر من، آداب معاشرت برای هر کسی که، چه از طریق مهندسی و چه سایر رشته‌های دانشگاهی، وارد فرهنگ کاری می‌شود، حائز اهمیت است. رفتار بانزاکت با دیگران ابزار تکنیکی عالی به‌شمار می‌رود.

لَری تسلر، مدیر شرکت نرم‌افزاری استیج‌کست
www.stagecast.com

تامس کانر

اکنون، بیشتر از همیشـــه، خوش‌رفتاری، احترام و داشتن رفتار متحدانه و موقّر در ایجاد ارتباط در دنیای کار و تجارت مؤثر اســـت و فاصله‌ی میان تجارت ســـنتی از یک‌سو و تجارت الکترونیکی مدرن از سوی دیگر را پر می‌کند. این مهم نیست که شما کجا قرار دارید یا شرکت شما به چه فعالیتی مشغول است همه‌ی ما می‌توانیم نسبت به دیگران عطوفت و ملاحظه از خود نشان بدهیم.

تامس کانر، مدیرعامل
www.monsterlabs.com

یادداشت:

یادداشت:

یادداشت:

Business Etiquette For Dummies

Sue Fox

Translated into Persian by
Azita Zamani

Hirmand Books
www.hirmandpublication.com
Tehran 2011

اولین جعبه‌ی کمک‌ه
در مکالمات تلفنی و گاف‌های وقت ناهاری



شرمنده نشوید
روابط کاری ایجاد کنید و
رفتاری مناسب در محل کار داشته باشید!

حق با مادرتان است: رفتار خوب بسیار مهم است. ولی چه‌طور می‌توان روابط انسانی را در بازار مدرن جهانی امروز اداره کرد؟

نگران نباشید. این کتاب راهنما که به قلم دو کارشناس حرفه‌ای در زمینه‌ی آداب معاشرت نوشته شده، راه را به شما نشان می‌دهد.

مواردی از قبیل؛ رسیدگی به چالش‌های ای‌میلی تا سرگرم کردن مشتریان خارجی را در این کتاب می‌آموزید و درمی‌یابید که چه‌طور در هر موقعیت کاری، رفتاری حرفه‌ای داشته باشید.

نویسنده‌ی این کتاب، مدیریت شرکت اتیکت سروایول (مرکز مشهوری در آموزش آداب معاشرت) را بر عهده دارد.

می‌آموزیم:

- کنترل آسان ارتباطات سایبری
- هدایت محیط کار مدرن، متشکل از افرادی با فرهنگ‌های مختلف
- کنار آمدن با افراد دردسرساز و دوراهی‌های اخلاقی
- حضور موفق در نمایشگاه‌های بازرگانی و کنفرانس‌ها
- اجتناب از شوخی‌های ناپسند در محیط کار

ویژگی‌های مجموعه‌ی به زبان آدمیزاد

توضیحات به زبان فارسی روان
علائم و نشانه‌های راهنما
برگه‌ی تقلب جداشدنی
لیست ده‌تایی‌های برتر
اندکی شوخی و مزاح

از مجموعه‌ی کسب و کار:

- واردات، صادرات به زبان آدمیزاد
- حسابداری به زبان آدمیزاد
- خدمات مشتری به زبان آدمیزاد
- مدیریت موفق زمان به زبان آدمیزاد
- روابط عمومی به زبان آدمیزاد

به زبان آدمیزاد-۲/کسب و کار-۱

۷۷۰۰ تومان
ISBN 978-964-408-227-6



www.hirmandpublication.com

DUMMIES